INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO

SAN ANTONIO

Escuela de Negocios

Desarrollo de un modelo de gestión de recursos humanos con integración de inteligencia artificial para optimizar los procesos de selección y manejo de datos de los colaboradores en una empresa que preste servicios petroleros, durante el primer trimestre del 2025.

Alexandra Del Rocío Parra Vásquez

Administración de Empresas

Trabajo de fin de carrera presentado como requisito

para la obtención del título de

Tecnólogo Superior en Administración de Empresas

Quito, 09 de mayo de 2025

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO

SAN ANTONIO

Escuela de Negocios

HOJA DE CALIFICACIÓN

DE TRABAJO DE FIN DE CARRERA

Desarrollo de un modelo de gestión de recursos humanos con integración de inteligencia artificial para optimizar los procesos de selección y manejo de datos de los colaboradores en una empresa que preste servicios petroleros, durante el primer trimestre del 2025.

Alexandra del Rocío Parra Vásquez _____/_____

Enma Mariely Torres Espín, Mgtr

Quito, 09 de mayo de 2025

DERECHOS DE AUTOR

Por medio del presente documento certifico que he leído todas las Políticas y Manuales del Instituto Superior Tecnológico San Antonio TESA, incluyendo la Política de propiedad Intelectual TESA, y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo quedan sujetos a lo dispuesto en esas Políticas.

Asimismo, autorizo a TESA para que realice la digitalización y publicación de este trabajo en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Nombres y apellidos: Alexandra del Rocío Parra Vásquez

Código estudiante: 2199

Cédula de identidad: 1709603839

Lugar y fecha: Quito, 09 de mayo de 2025

ACLARACIÓN PARA PUBLICACIÓN

Nota: El presente trabajo, en su totalidad o cualquiera de sus partes, no debe ser considerado como una publicación, pese a estar disponible sin restricciones a través de un repositorio institucional. Esta declaración se alinea con las prácticas y recomendaciones presentadas por el Committee on Publication Ethics COPE descritas por Barbour et al. (2017) Discussion document on best practice for issues around theses publishing, disponible en ttp://bit.ly/COPETheses.

UNPUBLISHED DOCUMENT

Note: The following capstone project is available through Instituto Superior Tecnológico San Antonio TESA institutional repository. Nonetheless, this project – in whole or in part – should not be considered a publication. This statement follows the recommendations presented by the Committee on Publication Ethics COPE described by Barbour et al. (2017) Discussion document on best practice for issues around theses publishing available on http://bit.ly/COPETheses.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi esposo, mis amadas hijas Nicole y Dayanna, cuya paciencia, amor y apoyo constante han sido el pilar fundamental a lo largo de este proceso. A mis padres, quienes me han guiado con su sabiduría y esfuerzo, y me han inspirado a nunca rendirme. A mi tía y suegra, quienes me han demostrado el amor infinito que sienten por mí. Las amo profundamente; este logro también es suyo.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer profundamente a mis compañeros de labores, por su constante apoyo emocional, por ser una fuente de inspiración en los momentos difíciles y por siempre creer en mí.

A mí mismo, por haber mantenido el compromiso y la determinación necesarios para llegar hasta aquí. Este trabajo es el resultado de horas de esfuerzo, sacrificio y dedicación, pero también de la firme creencia de que todo esfuerzo tiene su recompensa.

RESUMEN

Esta investigación analiza la aplicación de la inteligencia artificial como una herramienta auxiliar en los procesos de selección de personal y gestión de colaboradores en una empresa de servicios petroleros durante el primer trimestre del año 2025. Su objetivo principal fue considerar cómo estas nuevas tecnologías pueden emprender para mejorar estos procesos utilizando una metodología no experimental con enfoque descriptivo a partir de encuestas realizadas a empleados del departamento de recursos humanos. Los resultados obtenidos mostraron que, aunque la empresa tiene procesos bien definidos, existen limitaciones respecto a la frecuencia de actualización de la información y la utilización de herramientas tecnológicas modernas. También se notó una falta de conocimiento sobre inteligencia artificial, aunque con disposición para la capacitación. Las conclusiones indican que la organización se encuentra en una buena posición para avanzar gradualmente hacia un modelo de gestión que incorpore inteligencia artificial en las tareas operativas, mientras el juicio humano permanezca en control. Tal integración podría mejorar la eficiencia, objetividad y velocidad en la ejecución de los procesos, siempre que haya una capacitación estratégica, una inversión sistemática y el desarrollo de directrices éticas para el marco de aplicación de tecnología.

Palabras clave: inteligencia artificial, recursos humanos, reclutamiento de personal, gestión de datos, automatización, negocio petrolero, digitalización, avance tecnológico, capital humano.

ABSTRACT

This research analyzes the application of artificial intelligence as an auxiliary tool in personnel selection and employee management processes in an oil services company during the first quarter of 2025. Its main objective was to consider how these new technologies can be used to improve these processes using a non-experimental methodology with a descriptive approach based on surveys conducted with employees in the human resources department. The results obtained showed that, although the company has well-defined processes, there are limitations regarding the frequency of information updates and the use of modern technological tools. A lack of knowledge about artificial intelligence was also noted, although there was a willingness to undergo training. The conclusions indicate that the organization is well positioned to gradually move toward a management model that incorporates artificial intelligence into operational tasks, while human judgment remains in control. Such integration could improve efficiency, objectivity, and speed in the execution of processes, provided there is strategic training, systematic investment, and the development of ethical guidelines for the technology application framework.

Key words: artificial intelligence, human resources, recruitment, data management, automation, oil business, digitization, technological advancement, human capital.

TABLA DE CONTENIDOS

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN 13

1.1. Planteamiento del problema. 13

1.2. Justificación 14

1.3. Alcance 16

1.4. Objetivo general y específicos. 16

CAPÍTULO II 2. MARCO TEÓRICO 17

2.1. Modelo de gestión de recursos humanos. 17

2.1.2 Gestión del rendimiento. 18

2.1.3 Desarrollo y retención del talento 19

2.1.4. Procesos de selección y reclutamiento. 20

2.1.5. Eficiencia en la gestión del personal. 20

2.1.6. Indicadores de rendimiento organizacional. 21

2.2 Incorporación de la IA. 22

2.2.1. Uso de algoritmos en procesos de reclutamiento. 23

2.2.2. Automatización de procesos administrativos 24

2.2.3 Efecto en la toma de decisiones. 26

2.2.4. Reducción de Tiempos de Contratación. 27

2.2.5. Cambios en las prácticas de gestión de datos. 28

2.3. Marco Conceptual 29

2.4. Marco Legal. 32

CAPÍTULO III 34

3. MARCO METODOLÓGICO 34

3.1. Métodos de Investigación 34

3.2. Insumos. 35

CAPITULO IV 36

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN 36

4.1 ANÁLISIS DE RESULTADOS 36

4.2. INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS 50

4.3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 53

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 56

ANEXO 63

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nivel de satisfacción con el proceso actual de selección de personal----------36

Tabla 2. Frecuencia de actualización de los datos de colaboradores----------37

Tabla 3. Herramientas digitales utilizadas en el proceso de selección ----------38

Tabla 4. Principales criterios utilizados para seleccionar candidatos----------39

Tabla 5. Percepción sobre la eficiencia del actual sistema de gestión de datos ----------40

Tabla 6. Áreas de recursos humanos donde se considera útil aplicar inteligencia artificial ----------41

Tabla 7. Grado de conocimiento sobre inteligencia artificial aplicada a RR.HH ---------42

Tabla 8. Tipo de capacitación deseada sobre inteligencia artificial ----------43

Tabla 9. Barreras percibidas para implementar inteligencia artificial----------44

Tabla 10. Nivel de interés en incorporar IA en la gestión de RR.HH----------45

Tabla 11. ¿Qué nivel de automatización considera que debería tener el proceso de selección de personal?----------46

Tabla 12. ¿Cuál es su percepción sobre la confiabilidad de la IA para seleccionar personal?----------47

Tabla 13. ¿Qué aspectos deberían mantenerse bajo control humano, incluso con IA? --47

Tabla 14. ¿Qué tipo de datos considera más sensibles al ser gestionados con IA? --------48

Tabla 15. ¿Cree que la inteligencia artificial podría ayudar a reducir sesgos en la selección de personal?----------49

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Pregunta 1 36

Figura 2. Pregunta 2 37

Figura 3. Pregunta 3 38

Figura 4. Pregunta 4 39

Figura 5. Pregunta 5 40

Figura 6. Pregunta 6 41

Figura 7. Pregunta 7 42

Figura 8. Pregunta 8 43

Figura 9. Pregunta 9 44

Figura 10. Pregunta 10 45

Figura 11. Pregunta 11 46

Figura 12. Pregunta 12 47

Figura 13. Pregunta 13 48

Figura 14. Pregunta 14 49

Figura 15. Pregunta 15 50

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema.

El trabajo que se realiza en el departamento de RRHH quien afronta retos importantes, en una empresa que brinda servicios petroleros donde por su naturaleza operativa tienen una alta rotación de personal y dependen de proyectos específicos; crea dificultades para mantener una fuerza laboral constante. Esta situación obliga a la empresa a utilizar un proceso de contratación acelerada cada vez que gana un nuevo proyecto, lo que afecta el tiempo de implementación y la calidad del servicio.

Publicación de vacantes, Selección de candidatos, Formación, Educación, El proceso de reclutamiento actual, que incluye educación jurídica y exámenes médicos, toma aproximadamente tres semanas. Las exigencias del sector actual son abrumadoras y las empresas deben cumplir plazos ajustados. La falta de de información organizada y detallada sobre los socios tanto actuales como potenciales, dificulta la situación. Las empresas suelen dependen de bases de datos centralizadas que no permite un acceso fácil ni un filtrado efectivo de información relevante. El desafío es llegar a identificar empleados, que cumplan con los requisitos de la empresa, como su disponibilidad inmediata y certificaciones necesarias. Considerar la experiencia, su formación técnica y su capacidad mental.

Frecuentemente suele pasar que, el personal previamente capacitado no está disponible debido a la alta rotación y la necesidad de buscar oportunidades laborales durante los periodos de inactividad que se presentan en las empresas de servicios petroleros. Esta situación complica la selección de personal adecuado elevando el riesgo de contratar candidatos que no cumplen con las expectativas, afectando el desempeño de los proyectos.

Por otro lado, el sector laboral se ve limitado por las restricciones tecnológicas que dificultan su desempeño. La dependencia de una infraestructura de oficina básica y la falta de

sistemas avanzados para gestionar información importante alargan el tiempo necesario para completar tareas administrativas y aumentan el riesgo de cometer errores, afectando la eficiencia y poniendo en riesgo la competitividad de la empresa, sabiendo que es un sector donde la rapidez y precisión en contratar, es clave.

Dado este contexto, se identificó la necesidad de gestión en el área de recursos humanos para que utilizara inteligencia artificial para automatizar y personalizar los procesos más importantes en donde se logre filtrar los perfiles a través de un proceso de selección más eficiente, buscando perfiles más alineados con la cultura corporativa, con acceso a datos de análisis en tiempo real para una decisión más pronta y efectiva. La implementación de este sistema estratégico podrá ayudar a superar los retos actuales enfrentados y garantizar que la selección de personal satisfaga las demandas del sector petrolero.

1.2. Justificación.

Una gestión eficiente del departamento de recursos humanos es básica para el éxito de cualquier empresa, en esta propuesta especialmente nos enfocamos en el sector de servicios petroleros. En donde la necesidad para mejorar los procesos de selección de empleados se ve impulsada por la implementación de un sistema de gestión de recursos humanos con inteligencia artificial.

En este sector donde los clientes son quienes exigen entregas puntuales y proyectos de calidad, esta propuesta pretende abordar problemas internos, como la alta rotación de personal y la falta de acceso a información.

Generalmente en la industria petrolera los proyectos cuentan con plazos muy ajustados y sus requerimientos técnicos elevados, por lo que la gestión de mano de obra debe manejarse de manera rápida y eficiente. Actualmente, el proceso de contratación en la industria petrolera suele ser lento y depende de herramientas básicas, afectando la eficiencia y

plazo que debe cumplir una empresa. Según Tambe (2019), la integración de inteligencia artificial acelera la gestión del talento humano, permitiendo realizar una selección más precisa, gracias al análisis avanzado de datos. Cada contrato es importante ya que influye directamente en la calidad y el éxito del proyecto.

Según Jeske (2015), el error humano solo puede minimizarse si se optimizan los procesos internos. Es importante que las decisiones de compra estén alineadas con los estándares de la industria requeridos para cada proyecto, el sistema basado en inteligencia artificial ofrece una mayor capacidad para acceder y fortalecer los datos de los empleados, logrando potenciar el procesamiento de filtros personalizados para gestionar de una manera más eficiente la gestión del TTHH.

La implementación de este sistema tendrá un impacto positivo en la estabilidad de las operaciones en las empresas. Al reducir el tiempo y el costo de contratar personal administrativo, podrían concentrar más recursos en sus competencias principales. Además, garantizar que los colaboradores seleccionados satisfagan las necesidades específicas de cada proyecto aumenta la satisfacción del cliente externo y fortalece la reputación de la empresa en el mercado petrolero. Según Canosa (2023), las empresas están adoptando tecnologías de inteligencia artificial en la gestión de recursos humanos no solo para mejorar el desempeño operativo sino también para obtener una ventaja competitiva al adaptarse rápidamente a las demandas del mercado.

En cuanto a la viabilidad y factibilidad de la investigación, consideramos que puede llevarse a cabo ya que se cuenta con la colaboración de una empresa que se dedica a este campo brindando servicios petroleros en el Ecuador, ésta nos ha brindado apertura en cuanto a la información que requerimos para esta investigación, en cuanto a la tecnología disponible se ha previsto que es suficiente para llevar a cabo y con éxito este modelo de gestión.

1.3. Alcance.

El objetivo principal de este trabajo es analizar los procesos de un sistema de gestión de recursos humanos con la integración de inteligencia artificial, creado específicamente para la una empresa que brinde servicios petroleros. Con el cual se optimice el proceso de reclutamiento y se logre recopilar datos de todos los posibles candidatos.

Incorporar un mecanismo avanzado de filtrado mediante una base de datos con información relevante sobre calificaciones y experiencia de los candidatos, basados en un lenguaje natural, utilizando herramientas como ChatGPT, permitiendo al departamento de RRHH realizar búsquedas de manera pronta y precisa, sin necesidad de conocimientos técnicos especializados.

1.4. Objetivo general y específicos.

General:

Analizar el uso de la inteligencia artificial como herramienta de apoyo en los procesos de selección de personal y gestión de datos de los colaboradores en una empresa de servicios petroleros durante el primer trimestre de 2025.

Específicos:

- Describir el proceso actual de selección de personal y manejo de datos en el área de recursos humanos de la empresa.
- Identificar las herramientas de inteligencia artificial que pueden aplicarse en la gestión del talento humano.
- Analizar los beneficios y desafíos del uso de inteligencia artificial en la optimización de los procesos de recursos humanos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Modelo de gestión de recursos humanos.

La Gestión de Recursos Humanos es uno de los pilares fundamentales de cualquier organización, ya que tiene la responsabilidad de gestionar la fuerza laboral de manera que su contribución se canalice hacia los objetivos estratégicos de la empresa. Esto se vuelve aún más desafiante dentro de la industria del petróleo, caracterizada por tener tasas de rotación altas y una demanda constante de personal calificado. Un modelo gerencial eficiente se convierte en esencial para garantizar la continuidad operativa y mejorar los procesos internos (Morales et al., 2023).

Un modelo de Gestión de Recursos Humanos debe incluir planificación, reclutamiento, desarrollo y estrategias de retención de talento, asegurando la adecuación de todas las personas y las condiciones laborales apropiadas, eficiencia y seguridad. En este escenario, la tecnología ha jugado un papel significativo en la automatización de procesos y en la toma de decisiones a través de programas de inteligencia artificial (Parra & Rubiano, 2025).

La intensificación de la competencia ha obligado a las compañías de servicios petroleros a implementar una nueva estructura de administración apropiada para el sector y, además, a captar una mayor flexibilidad en la gestión de recursos humanos. La implantación de los sistemas de gestión inteligente de recursos humanos conduce, no solo a una mayor eficiencia operativa, sino también a una mejor asignación de recursos y reducción de gastos en la contratación y capacitación de nuevos trabajadores (Larios et al., 2024).

2.1.1 Políticas de reclutamiento y selección.

El reclutamiento y selección de personal es una de las actividades básicas que tiene como propósito colocar en la empresa al trabajador competente que realmente la necesita. En

la industria petrolera, donde los proyectos deben ejecutarse dentro de un plazo de tiempo relativamente corto y requieren mano de obra especializada, es fundamental que existan mecanismos sólidos para atraer y seleccionar el mejor recurso humano (Vázquez, 2023).

El reclutamiento puede ser de tipo horizontal, donde el trabajador del cargo superior cambia de lugar de trabajo a uno de nivel inferior, o de tipo vertical, donde se solicita un nuevo colaborador a través de sitios de Internet, empresas de selección de personal o a través de redes sociales. La modernización de la tecnología de la IA ha permitido que estas actividades sean ejecutadas de forma automática mediante un mejor filtrado y perfilamiento de candidatos (Vázquez, 2023).

Cualquier procedimiento de selección eficiente debe incluir evaluaciones estructuradas, entrevistas por competencias y evaluaciones técnicas relevantes. La incorporación de tecnología ayuda a reducir el tiempo invertido en el reclutamiento y la toma de decisiones subjetivas, lo que aumenta la calidad general del personal seleccionado (Quiñónez & Mendoza, 2024).

2.1.2 Gestión del rendimiento.

La elaboración de la gestión del rendimiento es una de las actividades más importantes en la gestión de recursos humanos, ya que se ocupa de controlar y mejorar la producción de los miembros del personal para el bien de la organización en su conjunto. Esto es aún más evidente en la industria del petróleo, donde, al igual que en otras industrias, la eficiencia y la seguridad, además de contar con herramientas de medición adecuadas para la producción del personal, son cruciales.

Una característica significativa que determina una gestión del rendimiento efectiva es el establecimiento de metas claras y cuantificables. SMART es una de las metodologías para lograr objetivos específicos y medibles que también se integran con la estrategia comercial

general. La retroalimentación regular es otro elemento significativo, ya que permite rastrear numerosas fortalezas y debilidades con poco esfuerzo (Jiménez et al., 2025).

La integración de tecnologías de inteligencia artificial ha cambiado la evaluación del rendimiento de una empresa, ya que opera con datos en tiempo real y patrones de comportamiento. El uso de sistemas automatizados hace posible tener evaluaciones más precisas y objetivas, mejorando así la toma de decisiones organizacionales.

2.1.3 Desarrollo y retención del talento.

La habilidad de las personas es un aspecto significativo para cualquier organización que esté dispuesta a ser competitiva en cualquier sector. En el sector de los campos petroleros, donde la información está disponible a una velocidad extraordinaria, se requiere que las empresas inviertan en programas de capacitación que permitan a los trabajadores actualizarse para cumplir con los nuevos estándares establecidos en la industria particular en la que están trabajando (Menard, 2023).

Los programas de capacitación y educación continua, así como alguna forma de progresión profesional, son muy importantes para estimular el crecimiento de los empleados. El uso de programas de mentoría y coaching garantiza que haya una entrega responsable y graduada al personal junior, con una preparación adecuada para superar el conocimiento y las habilidades básicas (Fernández, 2022).

La atención a la retención de talento dentro de una organización es igual de importante que fomentar su desarrollo. Mejorar el reconocimiento, ofrecer un lugar de trabajo agradable y una remuneración competitiva son elementos para disminuir la rotación. La tecnología permite mejorar la estrategia, realizar análisis de retención, personalizar los incentivos y hasta anticipar los riesgos de deserción (Ipanaqué & Feria, 2021).

2.1.4. Procesos de selección y reclutamiento.

Los procesos de reclutamiento y selección en la industria del petróleo son sensibles al tiempo y requieren una planificación previa detallada que, si no se controla adecuadamente, afectará gravemente los niveles de habilidad de los trabajadores. Crear un perfil adecuado es el punto de partida básico para lograr la alineación deseada cuando los candidatos son filtrados a través del proceso de selección (Aquiles, 2022).

Estos procesos se han facilitado mediante el uso de inteligencia artificial, que automatiza la clasificación de solicitantes a través de algoritmos de filtrado avanzados. Los procesos son más precisos y objetivos, lo que resulta en una menor carga administrativa y una mayor eficiencia en los departamentos de recursos humanos.

En relación a la inducción y adaptación del personal, una vez que se les contrata, resulta crítico para su desempeño posterior. Como parte de los esfuerzos y estrategias de integración, hay que proporcionar en los primeros meses de empleo una adecuada formación de organización, continuidad de apoyo y familiarización del trabajador con la cultura organizacional (Rojas, 2025).

2.1.5. Eficiencia en la gestión del personal.

La manera de medir la eficiencia distante en la administración de personal es a partir de la posibilidad de una empresa lograr la eficaz dirección de recursos humanos y, al mismo tiempo, que cada trabajador cumpla con su función de manera apropiada. En la industria del petróleo, donde la seguridad y productividad son cruciales, contar con una buena organización de procesos defiende la eficacia global de la empresa y mejora su situación (Serrano, 2023).

La modernización de procesos administrativos ha contribuido a la agilidad en el cumplimiento de funciones, como la administración de pagos, control de asistencia y atención

de la programación de horarios. Menos carga operativa de recursos humanos permite al departamento de personal trabajar estratégicamente.

Un lugar de trabajo óptimamente organizado conduce a una mayor motivación y compromiso de los empleados. La comunicación efectiva a través de todas las capas organizacionales, así como el uso de herramientas de comunicación y monitoreo tecnológicas, son fundamentales para apoyar la gestión de recursos humanos de manera estratégica en una organización (García, 2023).

2.1.6. Indicadores de rendimiento organizacional.

Los indicadores de rendimiento organizacional son *benchmarks* definibles que una organización utiliza para medir el éxito de las actividades operativas de recursos humanos y sus correspondientes resultados empresariales. Tales indicadores ayudan no solo en la formulación de políticas operativas, sino también en distinguir decisiones más estratégicas respecto al sistema de gestión del talento organizacional (Sastre & Vilalba, 2024).

Algunos de los más mencionados son el tiempo promedio tomado para cubrir una vacante, la tasa de rotación de empleados, encuestas de satisfacción de empleados y el rendimiento promedio de los empleados. La existencia y medición de estos indicadores ayudan a prever dificultades, a habilitar estrategias de acción particulares y a facilitar una distribución más eficiente de los recursos del negocio.

La aplicación de herramientas de análisis de datos ha mejorado la precisión en la medición del rendimiento de una organización. La adopción de modelos predictivos impulsados por inteligencia artificial acelera la identificación de tendencias y la elaboración de informes en tiempo real, proporcionando a los gerentes de recursos humanos información relevante para la toma de decisiones basada en datos (Montero, 2024).

2.2 Incorporación de la IA.

El uso de la IA en la gestión de recursos humanos es una respuesta directa a la transformación de cómo las empresas gestionan a sus empleados. En la industria del petróleo, con una alta rotación de personal y una necesidad continua de fuerza laboral calificada, la aplicación de la IA mejora la eficacia y la precisión en la selección, evaluación y retención de empleados. La capacidad de analizar grandes cantidades de información en un corto período de tiempo ha optimizado estos procesos y disminuido los márgenes de error en la toma de decisiones (Beltrán et al., 2024).

La incorporación de la IA hace posible la sistematización de patrones de comportamiento en el flujo de trabajo para predecir cuán adecuada es una persona en particular para un puesto específico. Esto ha mejorado la capacidad de tomar decisiones estratégicas basadas en hechos en lugar de en la intuición. En la industria del petróleo, donde se necesita personal calificado por períodos relativamente cortos de tiempo, la aplicación de la IA es más una necesidad que una opción (Gaibor, 2025).

La integración gradual de la IA en las funciones administrativas ha automatizado una serie de procesos en recursos humanos y, por lo tanto, ha reducido significativamente el trabajo manual. Los sistemas automatizados son capaces de evaluar currículos, analizar entrevistas e incluso prever la retención de empleados, haciendo que el proceso de contratación sea más fluido y sin esfuerzo. Además, estas tecnologías han mejorado la comunicación interna en la organización al asegurar que la información correcta se comunique a los empleados adecuados en el momento adecuado durante su ciclo de empleo.

La integración de la tecnología de inteligencia artificial ha hecho que la gestión de recursos humanos sea sin esfuerzo. La consolidación de sistemas de información permite la recolección, categorización y análisis de información relevante de los empleados de manera instantánea. Esto asegura que las decisiones comerciales tomadas sean oportunas y precisas.

De esta manera, las organizaciones podrán anticipar cambios en los requisitos de fuerza laboral y abordarlos de manera rápida y eficiente (Varela et al., 2024).

2.2.1. Uso de algoritmos en procesos de reclutamiento.

La incorporación de algoritmos en los procesos de reclutamiento ha automatizado las prácticas más tradicionales de selección de candidatos al facilitar la identificación de aquellos que cumplen con las especificaciones del trabajo. Estos algoritmos escanean la información disponible y parámetros como el nivel de experiencia, habilidades poseídas y adecuación cultural como entradas relevantes. Esto reduce la carga operativa en el departamento de recursos humanos y aumenta la eficacia de los procesos de reclutamiento (Moyota & Tupiza, 2024).

Los algoritmos de IA pueden escanear cientos de currículos en segundos, detectando ciertas características y patrones en las solicitudes. Para hacer que los procesos de selección sean aún más objetivos, aplique enfoques de aprendizaje automático para aumentar la precisión de sus recomendaciones con el tiempo. Este poder predictivo es esencial en ciertos campos como el petróleo y el gas, donde las decisiones de contratación deben tomarse rápidamente y con precisión.

Con la implementación de algoritmos, se volvieron posibles entrevistas automatizadas en las que los sistemas pueden evaluar la comunicación verbal y no verbal de los candidatos. Las herramientas de procesamiento del lenguaje natural analizan las respuestas del candidato y su entonación para juzgar su idoneidad. Esto acelera el proceso de selección y reduce el grado de sesgo humano en la tarea (Chávez et al., 2024).

A pesar de la eficacia, el uso de algoritmos para la selección de reclutamiento genera controversia sobre la violación de la privacidad y la equidad entre los candidatos evaluados. Las organizaciones necesitan implementar mecanismos de control y supervisión para

asegurar un equilibrio adecuado entre precisión y transparencia respecto a la determinación hecha por el sistema de inteligencia artificial. De esta manera, hay un uso eficiente de la tecnología en los sistemas de contratación y se facilitan los procesos (Soto, 2024).

2.2.2. Automatización de procesos administrativos.

La automatización de los procesos de gestión de recursos humanos ha recuperado la eficiencia en las operaciones de las organizaciones al eliminar tareas repetitivas y simplificar los flujos de trabajo. Dentro de un conjunto de tareas administrativas como el procesamiento de solicitudes de empleados, el procesamiento de pagos, la actualización de bases de datos y la gestión de documentos, la inteligencia artificial permite una automatización completa sin intervención humana. Esto ahorra tiempo mientras minimiza errores administrativos al mismo tiempo (López, 2024).

La automatización mejora la gestión de nómina y beneficios para empleados como lo más importante. Los sistemas de IA también pueden calcular la nómina de salarios, deducciones e impuestos que necesitan ser automatizados. Esto significa que los salarios se procesan en el momento adecuado y no hay errores humanos. Además, existe un uso que permite informes detallados de los gastos relacionados con el trabajo y que permite a la organización planificar mejor sus finanzas (Marmolejo & Rosero, 2022).

La introducción de chatbots inteligentes ha transformado la comunicación interna en el departamento de recursos humanos. Con estas herramientas, los empleados pueden ser asistidos y recibir respuestas del bot sobre preguntas como vacaciones y licencias por enfermedad, lo que ayuda a reducir la carga de trabajo del personal administrativo. Pueden automatizar la programación de entrevistas, el envío de recordatorios y la gestión de los procesos de evaluación del personal también (Vilón, 2022).

Aunque la automatización aumenta la eficiencia, la armonización de estas herramientas con el factor humano debe ser considerada de manera especial. La personalización de la experiencia del empleado sigue siendo crítica para asegurar que los empleados estén satisfechos con su trabajo. Por lo tanto, las empresas necesitan equilibrar la aplicación de tecnología con una comunicación que sostenga efectivamente la relación entre el personal y la organización (Ardila & Rojas, 2025).

El análisis de datos en tiempo real es significativo en la automatización de las funciones de recursos humanos, ya que el análisis permite tomar decisiones actuales y precisas. La inteligencia artificial facilita la recolección más sencilla y el procesamiento instantáneo de información, por ejemplo, el rendimiento de los trabajadores, el mercado laboral prevaleciente y las necesidades organizacionales. Esto ayuda a mejorar la capacidad de respuesta de las empresas a los cambios en el entorno.

La industria del petróleo se caracteriza por la demanda desconocida de personal, y por lo tanto, tener análisis en tiempo real permite anticipar las necesidades de incorporación de personas, lo que ayuda a planificar el presupuesto de recursos humanos. Además, la evaluación constante de estos trabajadores brinda la oportunidad de satisfacer sus necesidades de productividad junto con la mejora de la productividad de la organización (Martínez & Isaza, 2023).

El análisis en tiempo real puede producir informes estandarizados que incluyen información relevante de rotación de personal, satisfacción laboral y eficiencia, proporcionando una mejor comprensión del estado actual en el que se encuentra la fuerza laboral. Esos datos permiten a líderes de negocio usar su tiempo de manera más efectiva al momento de tomar decisiones.

El reto más importante en el análisis de datos en tiempo real es el manejo responsable de la información, suprimiendo la posibilidad de usar datos falsos, irrelevantes o no

confiables. El establecimiento de controles de seguridad y restricciones de acceso a datos es necesario para asegurar el uso ético de la inteligencia artificial en recursos humanos (Basurto & Yoza, 2022).

2.2.3 Efecto en la toma de decisiones.

El uso de IA organizacional ha cambiado los procesos de toma de decisiones en el área de recursos humanos al habilitar el uso de herramientas avanzadas de análisis y proyección. Con el uso de IA, los líderes de negocio ahora pueden mirar diferentes posibilidades y desenlaces más fácilmente, mejorando tanto la implementación como la planificación de las estrategias a seguir con el talento. El efecto en el desempeño organizacional ha sido mejorar la eficiencia y eliminar la incertidumbre en la toma de decisiones (Marchena & Correa, 2022).

Quizás una de las ventajas más destacadas de la inteligencia artificial es su capacidad para reconocer tendencias en datos de series de tiempo que pueden ayudar a prevenir problemas y abordarlos proactivamente. La capacidad de la IA para anticipar problemas y proporcionar soluciones facilita tanto medidas preventivas como activas. Por ejemplo, en la industria del petróleo y gas, la IA puede predecir períodos de alta rotación y sugerir planos para mitigar tales impactos en la productividad.

Más allá de mejorar la precisión de la toma de decisiones, la inteligencia artificial ha cambiado los procesos manuales intensivos de ponderar diferentes casos y la planificación de escenarios a uno que se evalúa en una fracción del tiempo. Las herramientas de análisis predictivo emiten recomendaciones en tiempo real, lo que permite a los gerentes de recursos humanos responder a cambios en el personal organizacional o requisitos fluidos con gran velocidad (Jiménez et al., 2025).

Independientemente de sus ventajas, cualquier decisión tomada únicamente sobre la base de la inteligencia artificial aún debe ser revisada por un humano. Esto asegura que los estándares éticos, la equidad y la estrategia general de la empresa siguen siendo la prioridad en el proceso de toma de decisiones (Quiñónez & Mendoza, 2024).

2.2.4. Reducción de Tiempos de Contratación.

Reducir el tiempo de contratación es una variable crucial en la gestión de recursos humanos, especialmente en áreas con una alta demanda de personal y donde las empresas necesitan cubrir puestos en un corto período de tiempo. La inteligencia artificial ha transformado este proceso automatizando la búsqueda, evaluación y selección de los candidatos, así como también la duración de cada contratación (Vázquez, 2023).

Las plataformas de reclutamiento de IA pueden filtrar cientos de currículums en cuestión de minutos y determinar qué candidatos satisfacen más los requisitos establecidos. Estos sistemas también pueden realizar filtraciones automatizadas de candidatos basadas en la experiencia laboral deseada, habilidades y certificaciones para que solo los candidatos más adecuados avancen. Esto no solo ahorra tiempo, sino que también aumenta la precisión de las contrataciones.

El otro factor que ayuda a reducir el tiempo de reclutamiento es el uso de chatbots y asistentes virtuales para entrevistas y pruebas. Estos sistemas pueden gestionar automáticamente la disponibilidad de candidatos y reclutadores y programar reuniones sin intervención humana. Como resultado, no hay necesidad de atravesar largas cadenas de correos electrónicos y llamadas telefónicas solo para programar entrevistas, disminuyendo así el tiempo necesario para finalizar las citas de entrevistas. Aunque no se puede negar que la IA ha acelerado considerablemente el proceso de contratación, es esencial encontrar un equilibrio entre la automatización y el toque humano (Agudelo, 2024).

Los reclutadores experimentados, capaces de considerar aspectos cualitativos como la actitud, motivación y ajuste cultural en la empresa, deben llevar a cabo la selección de finalistas entre los candidatos (Larios et al., 2024).

2.2.5. Cambios en las prácticas de gestión de datos.

La gestión de datos es uno de los aspectos más sencillos de la gestión de recursos humanos. El sistema de inteligencia artificial ha facilitado la integración de la videovigilancia demográfica con sistemas automáticos de archivo y análisis cuantitativo de información de recursos humanos. Esto es especialmente importante dentro de la industria del petróleo donde la gestión del talento está estrictamente controlada en cuanto a certificación, experiencia y rendimiento (García, 2023).

Los sistemas de gestión de recursos humanos habilitados por IA pueden fusionar conjuntos de datos extensos en puntos de acceso únicos, lo que permite a los gerentes acceder a información empresarial crítica cuando sea necesario. Es más fácil evaluar el rendimiento individual y del equipo, planificar sesiones de capacitación y establecer otras actividades de desarrollo profesional con tal información. Además, se pueden analizar las tendencias de rotación de los empleados y pronosticar posibles riesgos de desvinculación. Esto permitiría planificar medidas adecuadas con anticipación (Agudelo, 2024).

Otro beneficio de simplificar el procesamiento de datos es la mejora de la seguridad y privacidad de la información relevante. Se pueden implementar algoritmos avanzados capaces de cifrar información sensible y restringir el acceso a datos confidenciales a un subconjunto muy pequeño de personas autorizadas. Esto reduce las posibilidades de filtraciones mientras se asegura el cumplimiento de las leyes de protección de datos laborales.

Independientemente de las ventajas proporcionadas por la digitalización y automatización del procesamiento de datos, una de las responsabilidades clave de cada

organización es instruir a los empleados sobre cómo utilizar correctamente las tecnologías modernas. La correcta interpretación y aplicación de los datos recopilados es crítica para aprovechar los impactos positivos de la inteligencia artificial en la gestión del capital humano y garantizar que las decisiones estratégicas empresariales se tomen con evidencia razonable y factual (Larios et al., 2024).

2.3. Marco Conceptual.

El marco conceptual describe las definiciones más importantes y los conceptos clave relevantes para la investigación que justifican y contextualizan la integración de la gestión de recursos humanos y la inteligencia artificial. Esta sección establece los fundamentos para los propósitos específicos de este estudio.

La Gestión de Recursos Humanos (HRM) está relacionada con la gestión de las personas que trabajan en una organización. En otras palabras, es un conjunto de actividades para desarrollar estrategias y políticas que una organización utiliza para gestionar sus recursos humanos. Lo más importante es lograr algo productivo del recurso humano con la ayuda de estrategias organizacionales (Quiñónez & Mendoza, 2024).

La industria del petróleo y gas es particularmente sensible a la HRM debido a la alta tasa de rotación de empleados y la necesidad de personal calificado. Este concepto también abarca la gestión del talento, reclutamiento, contratación, evaluación del rendimiento, capacitación, gestión de retención de empleados y gestión de compensaciones. La digitalización y automatización de procesos han cambiado la forma en que se trabaja en la empresa, lo que lleva a nuevas medidas de HRM apoyadas por inteligencia artificial para facilitar la toma de decisiones y mejorar la efectividad operativa (Soto, 2024).

La adopción de inteligencia artificial (IA) en recursos humanos se refiere al empleo de sistemas informáticos preferidos capaces de procesar información, automatizar flujos de

trabajo y tomar decisiones basadas en algoritmos inteligentes. Estas tecnologías han cambiado la forma en que las empresas gestionan sus recursos administrativos y humanos.

Los sistemas de IA en recursos humanos pueden predecir ciertas conductas de los colaboradores y analizar su actitud hacia el trabajo, automatizar el filtrado de datos en el reclutamiento de personal, y ejecutar tareas administrativas como la programación de pagos y entrevistas. En la industria petrolera, en donde se requiere celeridad en la atracción y certeza en la ubicación del recurso, el uso de la IA ha incrementado la eficiencia y reducido el tiempo de respuesta para la toma de decisiones (Gaibor, 2025).

Un algoritmo de selección de empleados es un conjunto de reglas preestablecidas y procedimientos automatizados definidos para la búsqueda y análisis de candidatos en un proceso de reclutamiento. Estos tipos de algoritmos pueden basarse en aprendizaje automático y procesamiento de lenguaje natural para buscar una competencia, experiencia y ajuste cultural (Quiñónez & Mendoza, 2024).

Para que en la reclutación y la selección de personal se produzca un sesgo humano, la objetividad puede mejorarse y el sistema de reclutamiento puede ser optimizado mediante el uso de algoritmos. Estos sistemas son fundamentales en la industria petrolera para la rápida localización de personal calificado y además permiten constatar que las nuevas incorporaciones, dentro de los términos seguros y técnicos, realmente son lo requerido en la industria (Serrano, 2023).

A la automatización de procesos administrativos en un departamento de recursos humanos, se le atribuye el uso de tecnología avanzada que simplifica la realización de ciertas tareas operativamente básicas en una unidad organizativa, a la vez que frena el trabajo humano en sus acciones mecánicas. Estos comprenden el manejo documental, la liquidación de sueldos y salarios, la programación de actividades y la gestión de consultas estandarizadas a nivel interno por medio de chatbots (Vázquez, 2023).

Su aplicación en el área de Recursos Humanos permite realizar lo planeado en el tiempo estratégico administrativo, mitiga la cantidad de equivocaciones factibles y permite un incremento de la productividad organizacional. Esto resulta ser de gran beneficio en la actividad petrolera, donde las compañías deben enfrentar una gran cantidad de instalaciones y grandes grupos de trabajadores, porque la automatización permite un mejor manejo de recursos humanos (Rojas, 2025).

El análisis de datos en tiempo real, es el ejercicio en el que se recolectan, ordenan y analizan datos con el fin de apoyar la toma de decisiones. En el segmento de gestión de capital humano, es posible rastrear la productividad, la satisfacción de los empleados y la rotación de empleados en tiempo real gracias a esta tecnología.

Las herramientas de IA pueden analizar datos y anticipar problemas de rendimiento, capacitación y retención en tiempo real. En la industria del petróleo, que tiene condiciones de trabajo en rápida evolución, la información en tiempo real facilita la toma de decisiones operativas rápidas y efectivas por parte de los gerentes para lograr estabilidad operativa (Vilón, 2022).

El análisis de datos y la formulación de recomendaciones en la gestión de recursos humanos a través del uso de sistemas automatizados se conoce como toma de decisiones basada en IA. Estas herramientas utilizan modelos predictivos basados en datos para mejorar la selección de personal, la gestión del desempeño y la asignación de recursos (Larios et al., 2024).

La inteligencia artificial permite decisiones de recursos humanos más precisas y basadas en datos, lo que permite eliminar sesgos personales. En la industria del petróleo y gas, la toma de decisiones automatizada ayuda a las empresas a responder rápidamente a las necesidades de contratación del personal y a mejorar la eficiencia operativa (Martínez & Isaza, 2023).

2.4. Marco Legal.

El marco legal relacionado con la gestión de recursos humanos y la integración de la inteligencia artificial está regido por las políticas nacionales e internacionales de empleo, protección de datos y tecnología. En la industria del petróleo, donde las condiciones laborales son duras y la salud y seguridad ocupacional son fundamentales, el cumplimiento de la legislación pertinente es crítico para garantizar los derechos de los trabajadores y la transparencia en los procesos administrativos.

En Ecuador, el Código de Trabajo establece las normas sobre contratación, condiciones laborales y derechos de los empleados. Estas normas definen las horas de trabajo, beneficios sociales y compensaciones en caso de que el contrato sea terminado. Además, la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales salvaguarda la información del empleado del abuso de sistemas automatizados, lo que hace que el uso de la inteligencia artificial en el trabajo de recursos humanos esté sujeto al respeto de la privacidad y el consentimiento informado (Asamblea Nacional del Ecuador, 2021).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) establece, a nivel global, principios respecto a cómo gestionar el talento humano, la equidad de oportunidades en el trabajo y el uso de nuevas tecnologías en el entorno laboral. Convenios como el N° 111 de la OIT sobre la discriminación en el empleo y el N° 155 sobre la seguridad y salud en el trabajo, ratificados por Ecuador, aseguran que la robotización y el empleo de la inteligencia artificial no atenten contra los derechos laborales ni den pie a la exclusión laboral.

Con relación a la inteligencia artificial, la Reglamentación General sobre la Protección de Datos (GDPR) de la Unión Europea establece condiciones para el tratamiento de la información personal en sistemas automatizados. Si bien estas normas no tienen un carácter de obligatoriedad en Ecuador, muchas empresas las toman como marco referencial para el adecuado manejo de la información. A la vez, las indicaciones sobre Inteligencia Artificial de

la UNESCO subrayan que los algoritmos deben ser construidos de tal manera que la falta de transparencia, justicia y auditabilidad no sesguen las decisiones que afectan los procesos de administración y selección del personal.

El desarrollo de la tecnología en las condiciones laborales plantea desafíos legales que requieren algún tipo de relación e interacción constante entre los derechos laborales y la automatización en el lugar de trabajo. Por lo tanto, las entidades que integran inteligencia artificial en los procesos de recursos humanos deben asegurar el cumplimiento de los requisitos legales existentes, establecer protocolos de auditoría y emplear protocolos adecuados en el uso de datos personales y procesos de toma de decisiones automatizadas. Esto mejorará la gestión eficiente del talento humano, observando al mismo tiempo las pautas éticas y legales sobre el uso de tecnología avanzada (Quiñónez & Mendoza, 2024).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico definido para esta investigación se enmarca dentro de un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental y diseño descriptivo-transversal. No se realizaron intervenciones directas sobre los procesos, sino que se observó y analizó el uso de tecnologías inteligentes en la gestión de recursos humanos en la industria del petróleo, con el fin de identificar cómo estas herramientas optimizan los procesos administrativos y de reclutamiento (Arias, 2023).

A través del diseño descriptivo, se pretende estudiar cómo la inteligencia artificial influye en aspectos clave como el tiempo que tarda en contratarse a una persona, cómo se toman decisiones dentro de las empresas y qué tan eficientes son los procesos de recursos humanos. Para obtener esta información, se analizaron documentos técnicos, estudios anteriores, normas legales relevantes y se aplicó encuestas a profesionales del área.

El enfoque cuantitativo permitirá analizar datos numéricos sobre el uso de inteligencia artificial, por ejemplo: cuánto se ha reducido el tiempo de contratación, cuántos procesos se han automatizado y qué tan satisfechas están las personas involucradas, según escalas previamente definidas (Guadalupe & Concepción, 2020).

Finalmente, se trata de un estudio de tipo transversal, ya que los datos se tomaron en un momento específico, lo que permitió tener una imagen clara y actual sobre el estado de implementación de la inteligencia artificial en la gestión de recursos humanos dentro de la industria petrolera, sin alterar las actividades normales de las organizaciones participantes.

3.1. Métodos de Investigación.

En la presente investigación se utilizó el método de tipo documental, con el cual se logró estudiar el uso de autores que escribieron sobre la administración de recursos humanos y que utilizaron la inteligencia artificial, como los de artículo de revista científica, informe de

empresas y hasta la misma ley. Esto sirve de base para que la investigación se sitúe en el contexto académico y práctico (Guevara et al., 2020).

Los procesos para el análisis de la información obtenida se realizaron utilizando métodos estadísticos y cualitativos de clasificación. Las respuestas de los participantes se describieron en función de sus patrones o tendencias identificadas, y al procesar los datos cuantitativos, se evalúa el nivel de impacto de la automatización en el tiempo promedio para contratar a un nuevo empleado y en los procesos de toma de decisiones (Polanía Reyes et al., 2020).

Los resultados se validaron a través de la triangulación de fuentes documentales y datos de campo. Este uso de la triangulación verifica las conclusiones extraídas y proporciona una evaluación imparcial respecto a la aplicación de la inteligencia artificial en la gestión de recursos humanos en la industria del petróleo.

3.2. Insumos.

Con el fin de llevar a cabo el estudio de manera sistemática y oportuna, se pondrán a disposición varios recursos. Los recursos secundarios son aquellos documentos teóricos y regulatorios que contienen artículos científicos, normativas laborales y estudios previos sobre el uso de inteligencia artificial en la gestión de recursos humanos. Estos documentos proporcionarán el material de apoyo para el marco teórico, así como el contexto del problema de investigación (Zúñiga et al., 2023).

Los recursos primarios se refieren a los instrumentos de recolección de datos, como los cuestionarios enviados a los especialistas en recursos humanos en empresas petroleras. Estos instrumentos se construirán de tal manera que se obtenga información relevante respecto al efecto de la automatización en la optimización de procesos.

.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

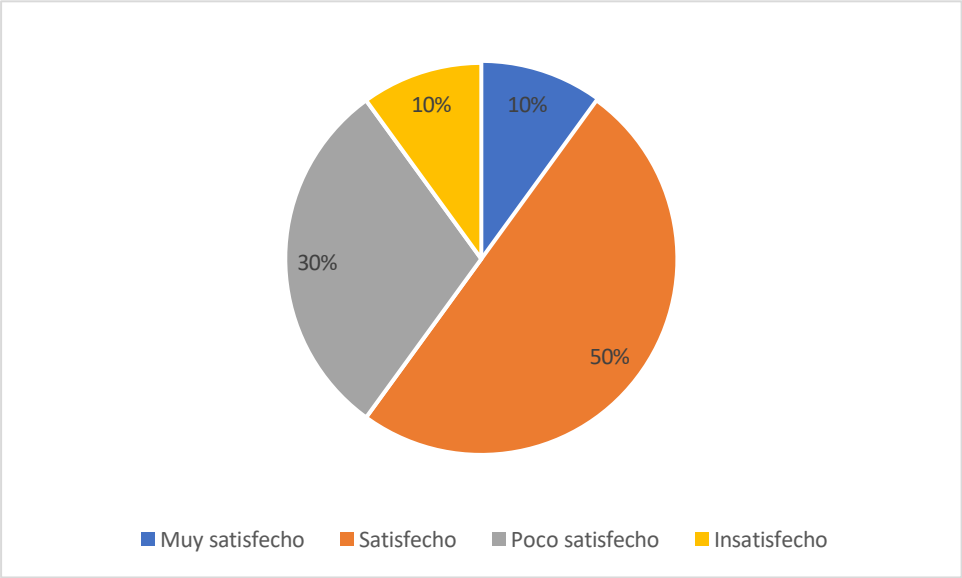
4.1 Análisis de resultados.

Esta sección incluye los resultados de una encuesta realizada con el personal de recursos humanos de una empresa del sector de servicios petroleros, con especial enfoque en analizar la aplicación de inteligencia artificial con respecto a los procesos de selección y gestión de datos. Los resultados se presentan en forma tabulada, cada uno seguido de un análisis detallado de cada pregunta, lo cual se puede visualizar en la tabla 1.

Tabla 1. Nivel de satisfacción con el proceso actual de selección de personal

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	2	10%
Satisfecho	10	50%
Poco satisfecho	6	30%
Insatisfecho	2	10%

Figura 1. Pregunta 1



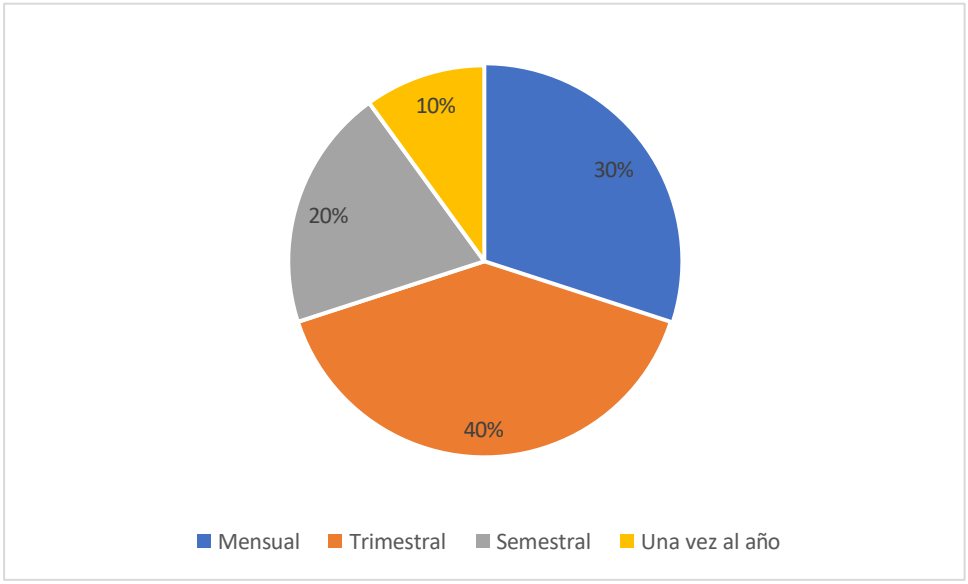
Los hallazgos muestran que el 60% de los encuestados reportaron estar satisfechos un (50%) o muy satisfechos (10%) con el proceso de selección de empleados de la organización,

lo que sugiere que la empresa ha podido construir una estructura de trabajo. Por otro lado, el 40% restante reporta insatisfacción, lo que sugiere la presencia de oportunidades de mejora. Esta insatisfacción podría derivarse de experimentar retrasos, falta de equidad o mala evaluación de competencias durante el proceso. Esta situación permite la posibilidad de implementar soluciones basadas en IA que podrían automatizar la selección, acelerar los procesos de entrevistas y mejorar la precisión en la selección de candidatos, como se evidencia en la tabla 2.

Tabla 2. Frecuencia de actualización de los datos de colaboradores

Período	Frecuencia	Porcentaje
Mensual	6	30%
Trimestral	8	40%
Semestral	4	20%
Una vez al año	2	10%

Figura 2. Pregunta 2



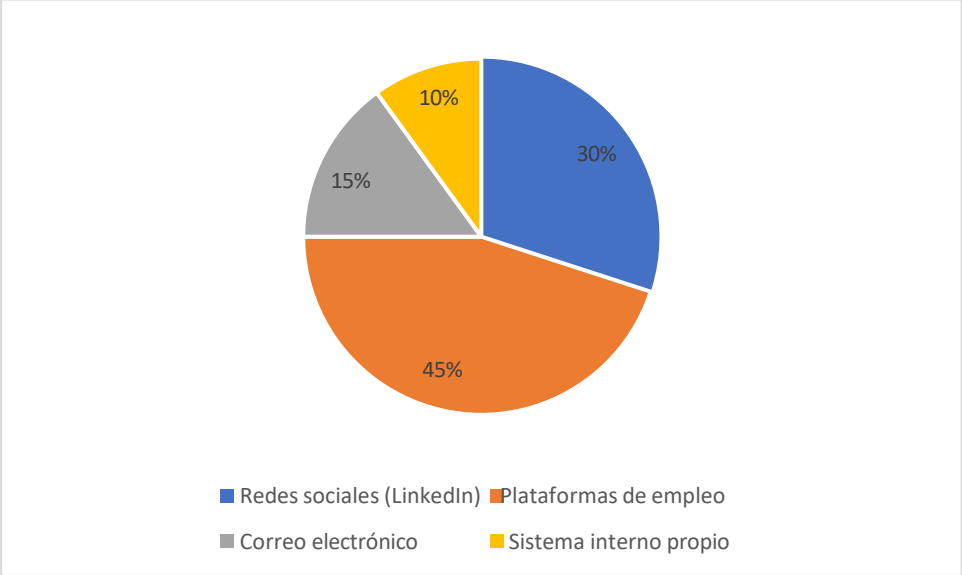
En la tabla 3. se indica que la frecuencia de actualización de los datos de colaboradores constituye un importante limitante para la eficacia operativa. Se destaca que un 70% de los encuestados realiza actualizaciones con una frecuencia de al menos (30 %)

mensual o trimestral (40%), lo que resulta positivo. Por la parte negativa, un 30% tiene un rango de actualización semestral (20%) o anual (10%), lo que es problemático por el riesgo de inconsistencias o información obsoleta. El uso de tecnología avanzada debería implantar la posibilidad de programar alertas, hacer sincronizaciones automáticas, así como mantener la base de datos actualizada independientemente de la intervención manual del personal.

Tabla 3. Herramientas digitales utilizadas en el proceso de selección

Herramienta utilizada	Frecuencia	Porcentaje
Redes sociales (LinkedIn)	6	30%
Plataformas de empleo	9	45%
Correo electrónico	3	15%
Sistema interno propio	2	10%

Figura 3. Pregunta 3



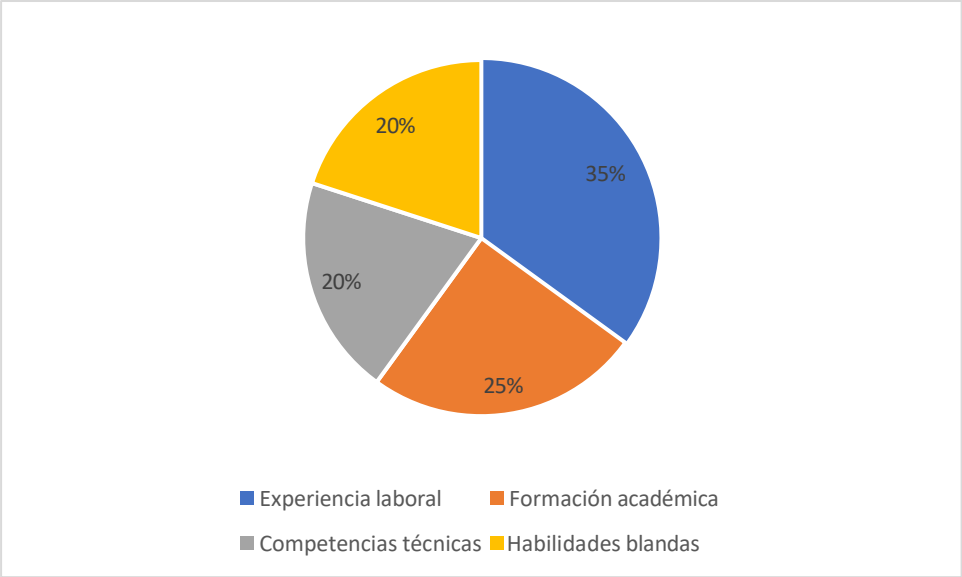
Las redes sociales y las plataformas de empleo lideran en la recepción y gestión de solicitudes de empleo dentro de la empresa. Esto indica que hay un nivel razonable de digitalización en la empresa, aunque todavía se limita a herramientas básicas. Apenas el 10% de los encuestados utiliza sistemas internos personalizados, lo que indica un bajo nivel de

automatización. La adición de inteligencia artificial podría mejorar estas herramientas proporcionando análisis semántico de currículos, evaluaciones predictivas y entrevistas automatizadas, lo que añadiría eficiencia y objetividad al proceso de selección, los cuales se visualizan en la tabla 4.

Tabla 4. Principales criterios utilizados para seleccionar candidatos

Criterio principal	Frecuencia	Porcentaje
Experiencia laboral	7	35%
Formación académica	5	25%
Competencias técnicas	4	20%
Habilidades blandas	4	20%

Figura 4. Pregunta 4



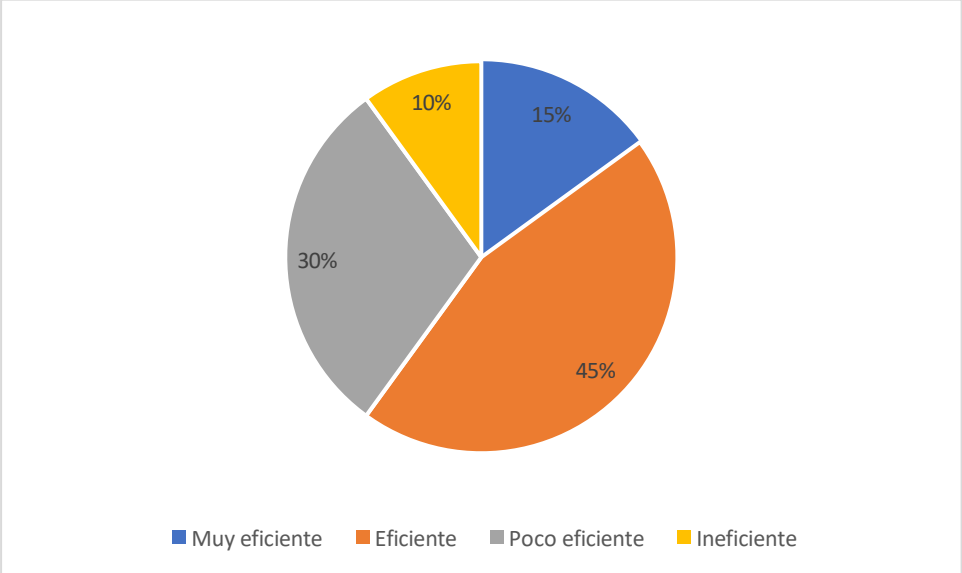
El criterio más utilizado al seleccionar personal es la experiencia laboral (35%) y la formación académica (25%), ambos importantes. Sin embargo, tienden a pasar por alto otros factores críticos como el potencial, habilidades blandas y habilidades fundamentales para equipos colaborativos. La IA permite un enfoque más holístico al integrar evaluación automática de competencias como análisis del lenguaje, pruebas psicométricas y ejercicios

simulados, resultando en una toma de decisiones más refinada y estratégica, lo cual se evidencia en la tabla 5.

Tabla 5. Percepción sobre la eficiencia del actual sistema de gestión de datos

Percepción	Frecuencia	Porcentaje
Muy eficiente	3	15%
Eficiente	9	45%
Poco eficiente	6	30%
Ineficiente	2	10%

Figura 5. Pregunta 5

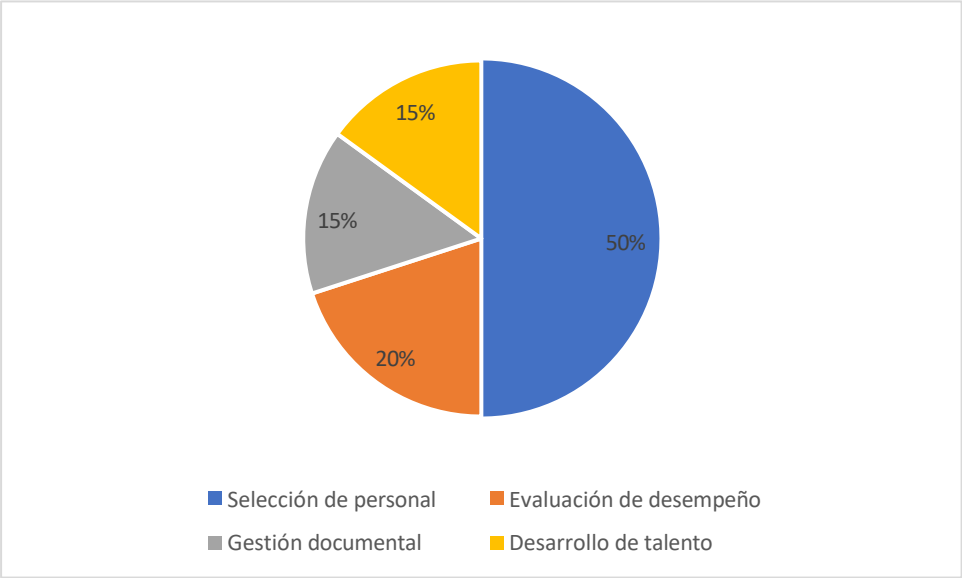


Aunque más de la mitad de los encuestados considera el sistema útil, más del 40% lo considera apenas eficiente (30%) o ineficiente (10%). Esto podría derivarse de problemas para acceder a la información, duplicación de registros o procesamiento manual extenso. Las soluciones impulsadas por IA podrían abordar estos problemas mediante la implementación de sistemas de gestión de bases de datos inteligentes, que faciliten el manejo ágil, seguro y sistemático de la información del personal, como se describe en la tabla 6.

Tabla 6. Áreas de recursos humanos donde se considera útil aplicar inteligencia artificial

Área	Frecuencia	Porcentaje
Selección de personal	10	50%
Evaluación de desempeño	4	20%
Gestión documental	3	15%
Desarrollo de talento	3	15%

Figura 6. Pregunta 6

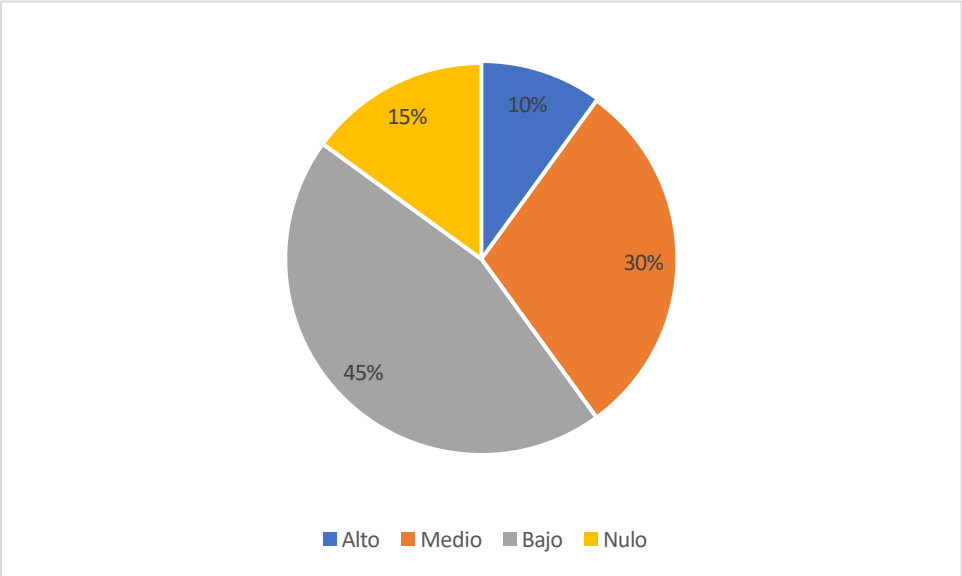


Se puede notar que el 50% de los encuestados considera que el proceso de selección de empleados es el más adecuado para aplicar IA. Esto es seguido por la evaluación del desempeño. Esto corresponde a las tendencias actuales de digitalización en RRHH, donde la IA permite automatizar la selección de candidatos, esbozar el desempeño y asistir en la previsión de gestión del talento. Estos resultados muestran una disposición positiva para asimilar IA en las actividades importantes de la gestión de recursos humanos, lo que se evidencia en la tabla 7.

Tabla 7. Grado de conocimiento sobre inteligencia artificial aplicada a RR.HH.

Nivel de conocimiento	Frecuencia	Porcentaje
Alto	2	10%
Medio	6	30%
Bajo	9	45%
Nulo	3	15%

Figura 7. Pregunta 7

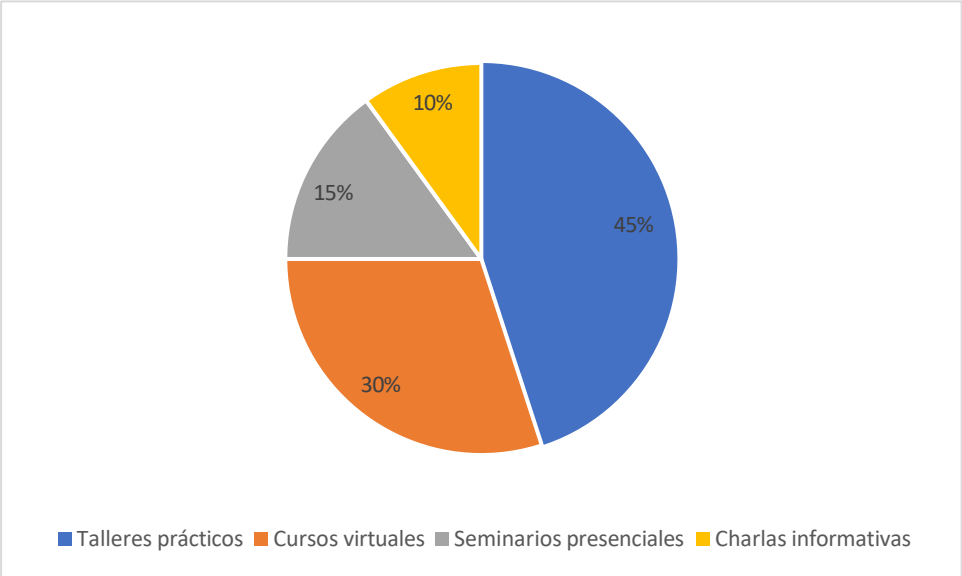


La brecha de conocimiento reportada por el 60% de los usuarios que están en nivel 'bajo' a 'nulo' significa una falta de comprensión de la IA en relación con los recursos humanos. Esto representa un gran desafío para la implementación de tecnología avanzada. Sin embargo, presenta un fuerte potencial para el diseño de programas de capacitación interna que no solo mejoren las habilidades de los empleados, sino que también preparen a la organización para una transformación digital sostenible, los cuales se describen en la tabla 8.

Tabla 8. Tipo de capacitación deseada sobre inteligencia artificial

Tipo de capacitación	Frecuencia	Porcentaje
Talleres prácticos	9	45%
Cursos virtuales	6	30%
Seminarios presenciales	3	15%
Charlas informativas	2	10%

Figura 8. Pregunta 8

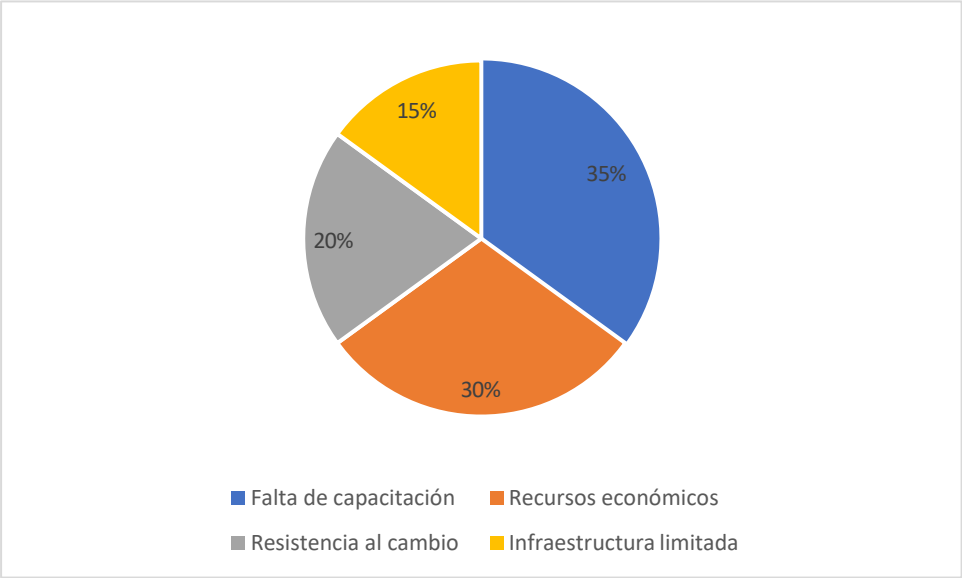


La preferencia por talleres prácticos y cursos de e-learning sugiere que los miembros del personal desean adquirir conocimiento de manera aplicada y flexible. Esto puede ayudar al desarrollo de programas educativos que fusionen el conocimiento práctico y teórico, acomodando los horarios del personal. El interés expresado ilustra una disposición a aprender y proporciona una base sólida para el desarrollo de competencias digitales asociadas a la IA, como se ve en la tabla 9.

Tabla 9. Barreras percibidas para implementar inteligencia artificial

Barrera principal	Frecuencia	Porcentaje
Falta de capacitación	7	35%
Recursos económicos	6	30%
Resistencia al cambio	4	20%
Infraestructura limitada	3	15%

Figura 9. Pregunta 9

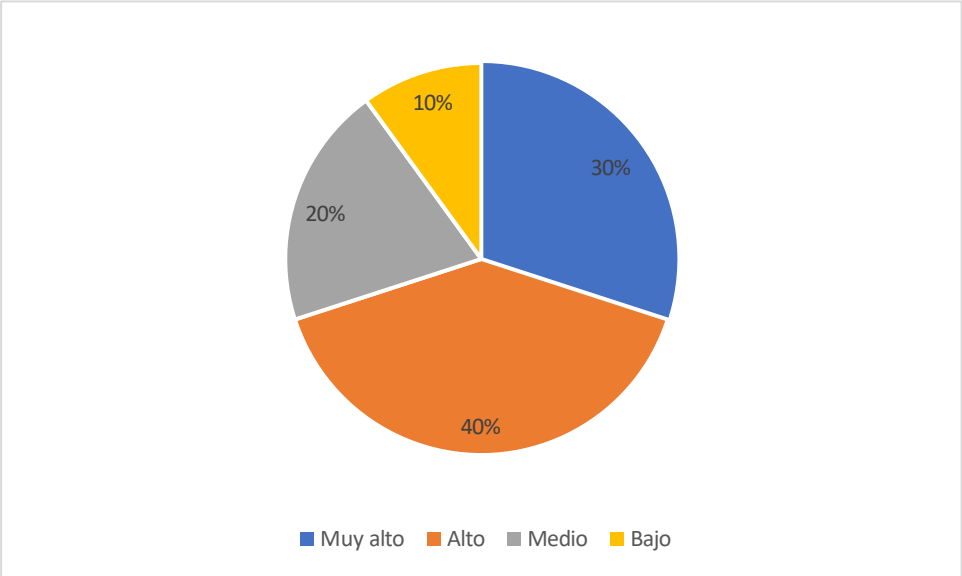


Las barreras más mencionadas se relacionan con factores internos: falta de capacitación (35%) y recursos económicos (30%). Esto indica que la adopción de la inteligencia artificial no es solo una cuestión de disponibilidad de tecnología, sino de inversión en capital humano y asignación presupuestaria. La resistencia al cambio también es una barrera cultural que deberá abordarse a través de campañas de concienciación, como se visualiza en la tabla 10.

Tabla 10. Nivel de interés en incorporar IA en la gestión de RR.HH.

Nivel de interés	Frecuencia	Porcentaje
Muy alto	6	30%
Alto	8	40%
Medio	4	20%
Bajo	2	10%

Figura 10. Pregunta 10

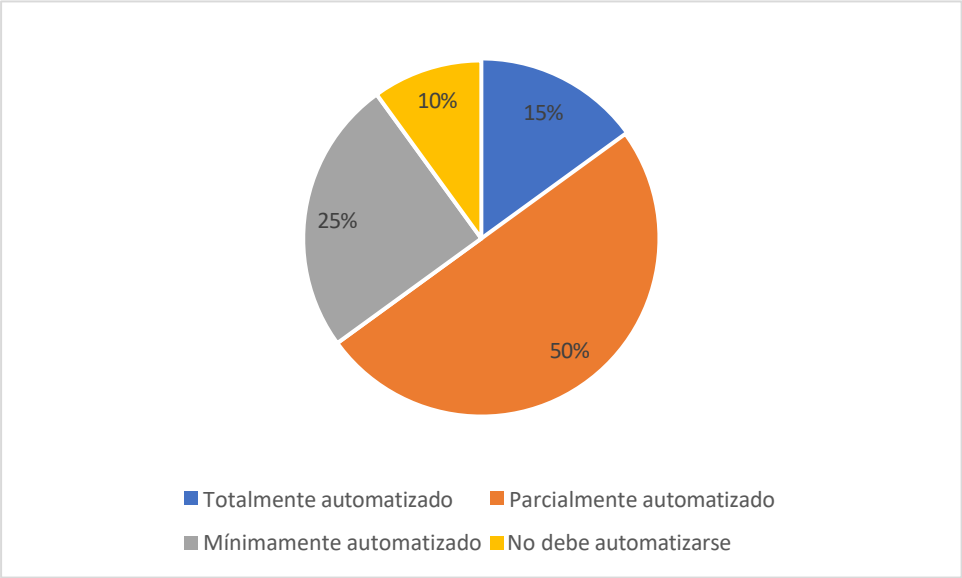


Hasta el 70% de los encuestados afirman tener un interés fuerte o muy fuerte en la aplicación de inteligencia artificial en la gestión de recursos humanos. Esta es una información clave, ya que muestra que ya hay cierta actitud positiva por parte de recursos humanos hacia la innovación tecnológica. Un alto nivel de receptividad en el entorno puede mejorar en gran medida los procesos de transformación digital, siempre que estos cambios estén respaldados por políticas y procesos de capacitación apropiados, lo que se evidencia en la tabla 11.

Tabla 11.¿Qué nivel de automatización considera que debería tener el proceso de selección de personal?

Nivel de automatización	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente automatizado	3	15%
Parcialmente automatizado	10	50%
Mínimamente automatizado	5	25%
No debe automatizarse	2	10%

Figura 11. Pregunta 11

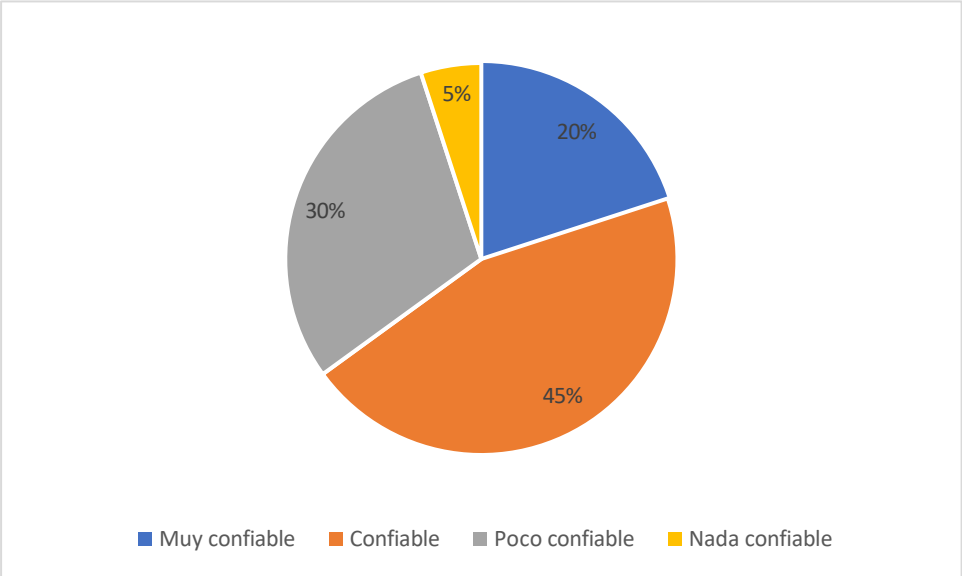


El 65% de los encuestados considera que el proceso de selección debería tener un grado de automatización, total o parcial. Esto demuestra una apertura al uso de tecnologías inteligentes, aunque con una inclinación mayor hacia un enfoque híbrido, donde la intervención humana siga siendo importante. Solo el 10% se opone totalmente a la automatización, lo que indica que una implementación progresiva y bien comunicada podría ser aceptada por la mayoría del equipo, tal como se describe en la tabla 12.

Tabla 12.¿Cuál es su percepción sobre la confiabilidad de la IA para seleccionar personal?

Percepción	Frecuencia	Porcentaje
Muy confiable	4	20%
Confiable	9	45%
Poco confiable	6	30%
Nada confiable	1	5%

Figura 12. Pregunta 12

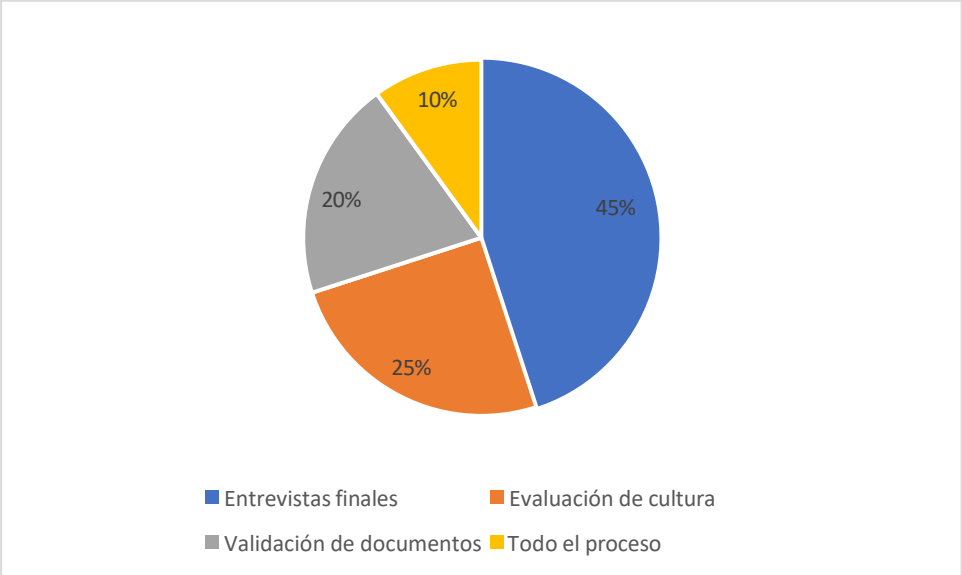


La mayoría de los encuestados (65%) considera que la inteligencia artificial es confiable o muy confiable para apoyar el proceso de selección. No obstante, un 35% muestra cierto escepticismo, lo que refleja dudas sobre la transparencia o exactitud de los algoritmos. Esto subraya la importancia de elegir herramientas auditables y de mantener criterios éticos claros en su aplicación, lo cual se detalla en la tabla 13.

Tabla 13.¿Qué aspectos deberían mantenerse bajo control humano, incluso con IA?

Aspecto	Frecuencia	Porcentaje
Entrevistas finales	9	45%
Evaluación de cultura	5	25%
Validación de documentos	4	20%
Todo el proceso	2	10%

Figura 13. Pregunta 13

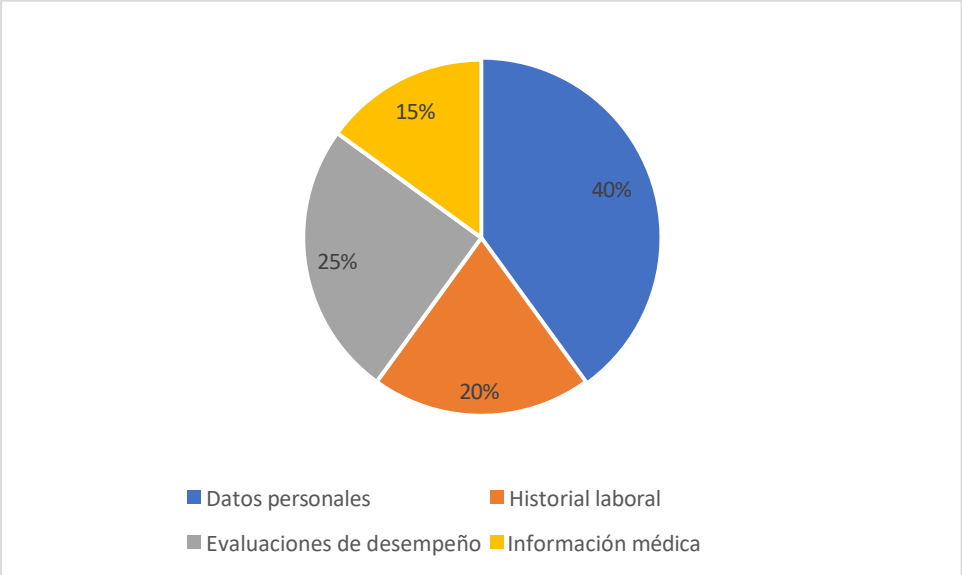


El 70% de los encuestados identifica etapas específicas que, aunque pueden ser apoyadas por IA, deben mantenerse bajo control humano. Las entrevistas finales y la evaluación de compatibilidad cultural son vistas como elementos subjetivos que requieren juicio humano. Este hallazgo sugiere que cualquier modelo de IA debe ser complementario y no sustitutivo de la participación activa del equipo de recursos humanos, lo cual se encuentra detallado en la tabla 14.

Tabla 14.¿Qué tipo de datos considera más sensibles al ser gestionados con IA?

Tipo de datos	Frecuencia	Porcentaje
Datos personales	8	40%
Historial laboral	4	20%
Evaluaciones de desempeño	5	25%
Información médica	3	15%

Figura 14. Pregunta 14

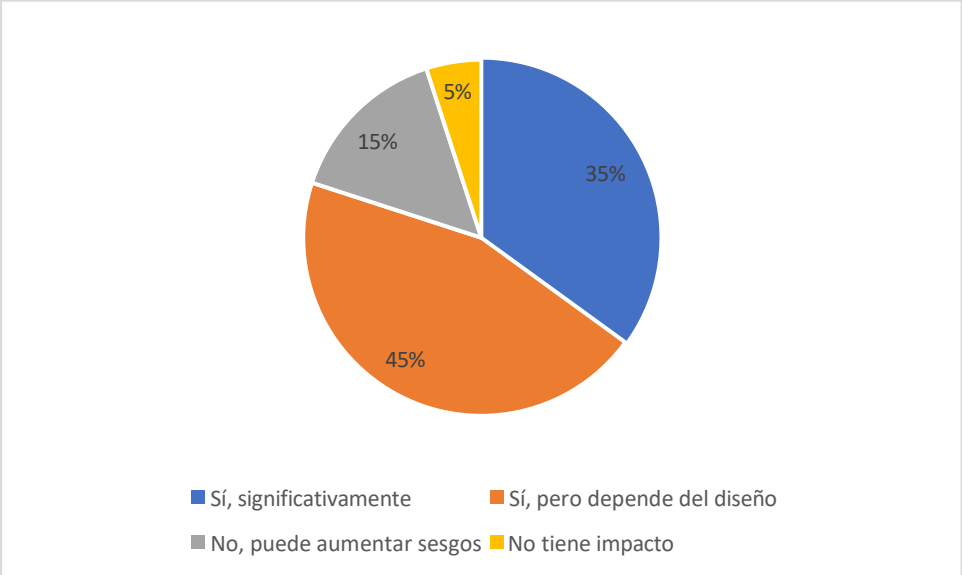


Los datos personales son considerados los más sensibles por el 40% del personal, seguidos por la evaluación de desempeño y el historial laboral. Esta percepción pone de manifiesto la necesidad de implementar mecanismos de seguridad y protección de datos cuando se utilicen plataformas de inteligencia artificial, alineadas con normativas de privacidad y gestión ética de la información, como se evidencia en la tabla 15.

Tabla 15.¿Cree que la inteligencia artificial podría ayudar a reducir sesgos en la selección de personal?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí, significativamente	7	35%
Sí, pero depende del diseño	9	45%
No, puede aumentar sesgos	3	15%
No tiene impacto	1	5%

Figura 15. Pregunta 15



El 80% de los encuestados considera que la IA puede contribuir a reducir sesgos en la selección de personal, aunque un 45% aclara que esto depende del diseño del sistema. Esto refleja un entendimiento de que la tecnología no es neutral, y que su efectividad dependerá de la calidad de los datos de entrenamiento y de los algoritmos utilizados. Estos resultados apoyan la necesidad de una implementación ética y responsable de la IA.

4.2. Interpretación y discusión de resultados.

Dado el análisis profundo realizado con los datos obtenidos de la encuesta aplicada al personal del área de recursos humanos, se percibe que la compañía tiene un esbozo en la ordenación de los procedimientos de contratación y los sistemas de mantenimiento de datos. No obstante, se destaca que la implementación de herramientas de inteligencia artificial (IA) puede producir un impacto positivo. Con todo, se obtuvieron percepciones respecto a la práctica y el nivel de conocimiento, pero más relevante aún, la apertura a nuevas tecnologías, esto se vuelve un aspecto relevante en la formulación de estrategias para una transformación digital en recursos humanos.

Primero se establece que la contundente mayoría de los encuestados manifiestan ser satisfechos con la totalidad del proceso de reclutamiento, aunque un 40% manifiesta tener un

grado de insatisfacción. Lo referente a los principios de economía, esto denominará que si un servicio funciona de manera efectiva sin embargo resulta poco eficiente y por lo tanto, carece de modernización. Adicionalmente, Basurto y Yoza (2022) indican que en toda estrategia relativa a la gestión del talento humano se tiene que poner énfasis no solo en la incorporación de personas en la organización, sino que en contar con procesos que sean responsables, automáticos y sostenibles.

El uso de redes sociales y plataformas de empleo resalta la digitalización, aunque de una manera rudimentaria. Ardila y Rojas (2025) también enfrentan el mismo problema al presentar otras empresas que, a pesar de tener un sistema automático de reclutamiento, siguen usando herramientas básicas que no cumplen con las funcionalidades de la IA para filtro, evaluación y decisión de selección de candidatos de forma programada y predictiva.

El ritmo de actualización de datos por parte de los colaboradores es otro punto crítico del análisis; gran parte del personal, en alguna medida, se limita a realizarlo de manera trimestral o semestral. Las decisiones basadas en información poco confiable resultan ineficaces para el crecimiento organizacional. Una nueva información que resuelva este reto es el uso de bases de datos inteligentes junto con sistemas de actualización en línea, que cambiaría por completo el rumbo de los flujos y la trazabilidad del expediente histórico de cada colaborador (Gaibor, 2025).

Sobre los filtros principales en la selección de personal se observa que se da prioridad a la experiencia laboral y al historial académico del candidato. Sin embargo, hay autores como Martínez e Isaza (2023) que explican que en la actualidad también poseen gran relevancia las soft skills, por ejemplo, la flexibilidad, colaboración, y el pensamiento crítico. En este sentido, disciplinas como la inteligencia artificial proporcionan metodologías para evaluar estas habilidades, tales como el análisis de lenguaje natural en entrevistas o tests

psicométricos, lo que podría contribuir a enriquecer el perfil del candidato ideal más allá de su currículum (Jiménez et al., 2025).

Con respecto a la efectividad que los sistemas de gestión de datos brindan a una organización, hay un importante porcentaje que afirma considerar que lo son, pero al mismo tiempo hay una parte del personal que los califica como poco eficaces. Esta percepción probablemente se deba a ciertos procedimientos manuales, la duplicación de registros, o restricciones en el acceso a la información. Para Moyota y Tupiza (2024), los sistemas potenciados por inteligencia artificial permiten integrar la información sobre los colaboradores a una base de datos centralizada, facilitando su análisis exhaustivo, creación de reportes de información actual, y verificación de datos antes de la toma de decisiones.

Uno de los hallazgos más relevantes del estudio es el proceso de selección de personal como el área con mayor potencial de mejora mediante el uso de IA. Esto concuerda con lo argumentado por Menard (2023), quien afirma que la inteligencia artificial facilita el análisis de currículums y evaluación por competencias, así como la optimización y reducción de tiempos en las contrataciones, aumentando la calidad de los perfiles seleccionados.

Aun así, la falta de conocimiento sobre IA podría restringir la adopción de estas tecnologías. Un 60 % de los participantes reporta poseer tan bajo o nulo nivel en este ámbito, lo que respalda las conclusiones de Morales et al. (2023), que advierte sobre la falta formativa como uno de los principales obstáculos para la adopción de tecnología en la gestión de recursos humanos. Este vacío se complementa con la alta predisposición del personal a recibir capacitación, preferiblemente en forma de talleres prácticos y cursos virtuales. Por lo tanto, se cuenta con una clara oportunidad para el diseño e implementación de formación alineada a las nuevas competencias digitales que se exigen.

La implementación falta de capacitación y los recursos económicos han sido identificados como los obstáculos más importantes para la adopción de la inteligencia

artificial. Aquiles (2022) indica que muchas instituciones se encuentran en el dilema de querer innovar, pero no poseen el capital o el personal calificado que pueda asumir dicha transformación. Esto demanda un cambio de mentalidad que enfoca la solución en gastos considerados de bajo riesgo, como herramientas de inteligencia artificial básicas que se pueden implementar en varios niveles, y planes de capacitación interna.

La discusión también indica un dilema ético y de privacidad en términos del manejo de información sensible y datos personales, así como de autoevaluaciones. Esta preocupación está fundamentada en los trabajos de Fernández (2022), quien señala que la información laboral debe ser gestionada de manera algorítmica, pero debe igualmente respetarse el control humano asociado a los principios de responsabilidad y transparencia. Asimismo, Beltrán et al. (2024) sugieren que es necesario implementar sistemas de auditoría que supervisen el funcionamiento de los algoritmos en tiempo real para evitar la perpetuación de sesgos.

Incluso con estas limitaciones, los resultados sugieren una fuerte aceptación de la inteligencia artificial: el 70% de los encuestados declaró estar muy interesado en su uso en los procesos de recursos humanos y incluso creía que podría ayudar a reducir la discriminación en las prácticas de contratación. En opinión de Quiñónez y Mendoza (2024), los sistemas bien diseñados pueden mitigar la discriminación por sesgo inconsciente al utilizar procedimientos de evaluación estándar, siempre que los sistemas se entrenen con datos éticos, representativos y no sesgados, libres de prejuicios históricos.

4.3. Conclusiones y recomendaciones.

Conclusiones

Evaluar el procedimiento actual de selección de personal y gestión de datos de los colaboradores proporcionó información que, aunque la empresa tiene una estructura organizativa funcional básica, por lo que, la actualización poco frecuente de la información y

el mínimo uso de herramientas digitales indican que la empresa se gestiona con un bajo nivel de automatización, lo que aumenta el tiempo requerido para completar procesos y disminuye la calidad de las decisiones tomadas en las funciones de recursos humanos.

Por otro lado, mostraron un gran grado de disposición para participar en formación especializada y práctica, lo que hace posible diseñar programas constructivos destinados a cerrar la brecha tecnológica. También se observó que la IA tiene un gran potencial para automatizar tareas repetitivas, medir a los candidatos de manera más imparcial y agilizar los procesos de reclutamiento.

El uso de la inteligencia artificial en los procesos de recursos humanos presenta tanto beneficios como desafíos. Uno de los resultados más relevantes es la percepción general favorable sobre su uso, siempre que se mantenga un equilibrio entre la automatización y la intervención humana. Entre las barreras más relevantes se encuentran la falta de capacitación, los gastos monetarios y la preocupación ética sobre el uso de datos sensibles

Recomendaciones

Se sugiere optimizar el proceso de selección mediante la automatización de la recepción y análisis de postulaciones, así como la actualización de la base de datos de colaboradores. Este avance debe ir acompañado por la implementación de sistemas centralizados que eliminen el uso manual y mejoren la trazabilidad de la información.

Con respecto a la capacitación en el uso de la inteligencia artificial y su relación con el recurso humano en la organización, se propone crear un curso que incluya capacitación integral, talleres prácticos y cursos teórico-visuales que desarrollen habilidades prácticas. Considerando estos objetivos, resulta fundamental que nutran prioridad para superar estas brechas competenciales.

En cuanto al impacto de la inteligencia artificial en la gestión del talento humano de una organización, se debe adoptar un enfoque combinado que implica equilibrar la

automatización y delegar los niveles bajos de la pirámide al uso de inteligencia artificial, y la supervisión y decisiones al personal humano para la toma de decisiones. Otro aspecto relevante que complementa las recomendaciones anteriores es establecer normas que las identidades adquiridas protegen legalmente en relación con el uso de los algoritmos y todo lo que implica semánticamente usarse debe guiarse por ética.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Agudelo, J. H. A. (2024). El Análisis del Uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el Proceso de Reclutamiento de Personal. *Sapiens International Multidisciplinary Journal*, *1*(1), Article 1.

Aquiles, J. C. (2022). Percepción de los estudiantes universitarios sobre el uso de la Inteligencia Artificial en los procesos de reclutamiento y selección de personal. *Revista de Análisis y Difusión de Perspectivas Educativas y Empresariales*, *2*(3), Article 3. https://doi.org/10.56216/radee012022jun.a03

Ardila, M. F., & Rojas, A. M. (2025). *Identificación de tendencias en redes sociales y plataformas digitales en reclutamiento y seleccion de personal: Revision de literatura*. https://hdl.handle.net/20.500.12495/13784

Arias, E. (s/f). *Investigación descriptiva—Qué es, definición y concepto | 2023 | Economipedia*. Recuperado el 4 de septiembre de 2023, de https://economipedia.com/definiciones/investigacion-descriptiva.html

Asamblea Nacional del Ecuador. (2021). *LEY ORGÁNICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES*.

Basurto, R. D., & Yoza, N. R. (2022). Gestión del talento humano y su influencia en la contratación del personal. *Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas*, *15*(6), 128–141.

Beltrán, R. A. L., Trejo, J. A. O., González, C. A. C., & Herrera, H. C. (2024). La aplicación de la Inteligencia Artificial en la inserción productiva de egresados universitarios. *TIES, Revista de Tecnología e Innovación en Educación Superior*, *10*, Article 10. https://doi.org/10.22201/dgtic.26832968e.2024.10.14

Chávez, M. F., Portillo Castillo, K. E., & Salas Merino, R. A. (2024). *"INTEGRACIÓN DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL PARA LOS PROCESOS DE RECLUTAMIENTO EN LOS CALL CENTERS DEL ÁREA METROPOLITANA DE* [Thesis, Universidad Evangélica de El Salvador]. http://localhost:80/handle/123456789/527

Fernández, R. F. (2022). Selección de trabajadores y algoritmos: Desafíos ante las nuevas formas de reclutamiento. En *Selección de trabajadores y algoritmos: Desafíos ante las nuevas formas de reclutamiento*. Thomson Reuters Aranzadi. https://portalcientifico.unileon.es/documentos/631fe096b9f2ad6505ff1458

Gaibor, J. N. (2025). Inteligencia artificial y el proceso de reclutamiento y selección de recursos humanos. *Journal of Science and Research*, *10*(1), Article 1.

García, L. V. (2023). *La inteligencia artificial aplicada a los procesos de reclutamiento de personal de las empresas de servicios de Guayaquil* [bachelorThesis]. http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/26474

Guadalupe, G. D., & Concepción, G. D. (2020). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria.

Guevara, G. P. G., Verdezoto, A. E. V., & Castro, N. E. C. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, *4*(3), Article 3. https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173

Ipanaqué, A. del C., & Feria. (2021). Sabemos cómo impacta la selección y contratación de un talento humano para la organización?/?Do we know how the selection and hiring of a human talent impacts the organization? *Gestión en el tercer milenio*, *24*(48), 85–93.

Jiménez, L. A. V., Martínez, C. R. V., & Jiménez, L. V. (2025). Estudio socioeducativo de la transformación del proceso del Reclutamiento y Selección: De los Métodos

Tradicionales al Enfoque 5.0. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, *15*(30), Article 30. https://doi.org/10.23913/ride.v15i30.2259

Larios, J. H., López Artiga, I. B., & García Pérez, J. M. (2024). *Diseño y desarrollo de prototipo de aplicación de reclutamiento de talento humano en el mercado laboral informático con asistencia de inteligencia artificial para selección de candidatos para empresa consultora de software de El Salvador.* [Universidad Don Bosco]. http://hdl.handle.net/11715/2708

López, M. (2024). *Impacto de las herramientas de inteligencia artificial en los procesos de selección*. http://dspace.umh.es/handle/11000/33229

Marchena, R. del P. H., & Correa, R. V. (2022). *Gestión del talento humano para contratación efectiva personal de enfermería área inmunización, Microred La Victoria*. http://repositorio.cidecuador.org/jspui/handle/123456789/1755

Marmolejo, B., & Rosero, L. (2022). Incidencia del Sistema de Contratación de Talento Humano en la Productividad de la Unidad Educativa Pasionista. *Dominio de las Ciencias*, *8*(1), 19.

Martínez, M. A. G., & Isaza, J. R. F. (2023). Identificación de las habilidades blandas requeridas al talento humano, para su contratación en Pymes del Distrito de Santa Marta en el 2022. *Documentos de Trabajo ECACEN*, *2*, Article 2. https://doi.org/10.22490/ECACEN.7483

Menard, O. A. (2023). *Uso de la inteligencia artificial para mejorar el reclutamiento del Departamento de Educación de Puerto Rico* [Thesis]. https://repositorio.upr.edu/handle/11721/3537

Montero, R. M. M. (2024). La disrupción digital en el proceso de reclutamiento y selección de personal: Un Análisis Bibliográfico. *Revista Científica del Centro de Investigación y Desarrollo*, *4*(1), Article 1.

Morales, I. F., Pabón, R. S. G., Gamboa, V. R., & Bravo, A. H. (2023). Aportes de la inteligencia artificial en los procesos de selección del talento humano en Colombia. *Revista Semillas del Saber*, *3*(2), Article 2.

Moyota, M. D., & Tupiza, M. D. (2024). *Inteligencia artificial en el proceso de reclutamiento y selección del talento humano en cooperativas de ahorro y crédito de Latacunga.* [Ecuador: Latacunga: Universidad Técnica de Cotopaxi (UTC)]. https://repositorio.utc.edu.ec/handle/123456789/12580

Parra, Y., & Rubiano, E. (2025). *Beneficios y desafíos de la inteligencia artificial en el reclutamiento y selección de personal: Una revisión de literatura*. https://hdl.handle.net/20.500.12495/13777

Polanía Reyes, C. L., Cardona Olaya, F. A., Castañeda Gamboa, G. I., Vargas, I. A., Calvache Salazar, O. A., & Abanto Vélez, W. I. (2020). *Metodología de investigación Cuantitativa & Cualitativa*. https://repositorio.uniajc.edu.co/handle/uniajc/596

Quiñónez, I. A. G., & Mendoza, S. R. P. (2024). El rol de la Inteligencia Artificial en los procesos de reclutamiento y selección en la Gestión del Talento Humano. *Reincisol.*, *3*(6), Article 6. https://doi.org/10.59282/reincisol.V3(6)3880-3902

Rojas, P. (2025). Nuevas tecnologías en reclutamiento y selección con IA: Avance del sector y tendencias para 2025. *Capital humano: revista para la integración y desarrollo de los recursos humanos*, *404*, 1.

Sastre, L., & Vilalba, C. (2024). *La implementación de la IA en el proceso de reclutamiento y selección del talento humano como estrategia para optimizar los tiempos y la eficiencia del proceso*. https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/5994

Serrano, L. (2023). *La inteligencia artificial en el reclutamiento*. https://buleria.unileon.es/handle/10612/17322

Soto, V. (2024). *Innovación tecnológica vía Inteligencia Artificial en el reclutamiento temporal en Colombia*. https://hdl.handle.net/1992/74426

Varela, B. F. L., Carrillo, L. A. A., Montealegre, A. R. V., & Lara, A. R. (2024). Inteligencia artificial para los procesos de Gestión del Talento Humano. *Dominio de las Ciencias*, *10*(4), Article 4. https://doi.org/10.23857/dc.v10i4.4057

Vázquez, L. (2023). *EL IMPACTO DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN LOS PROCESOS DE SELECCIÓN Y GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS*. https://hdl.handle.net/10115/26393

Vilón, E. A. (2022). *Impacto de la Inteligencia Artificial en la selección del personal para las pymes* [bachelorThesis]. http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/22845

Zúñiga, P. I. V., Cedeño, R. J. C., & Palacios, I. A. M. (2023). Metodología de la investigación científica: Guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, *7*(4), 9723–9762. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658

Canossa-Montes de Oca, H. (2023). *Gestión del talento humano en la era de la inteligencia artificial: retos y oportunidades en el entorno laboral. 593 Digital Publisher CEIT*, 9(1), 302-319. https://doi.org/10.33386/593dp.2024.1.2170

Canossa-Montes de Oca, H., & Peraza-Villarreal, N. (2023). *Gestión del talento humano en la era de la inteligencia artificial: retos y oportunidades en el entorno laboral. 593 Digital Publisher CEIT*, 9(1), 302-319. https://doi.org/10.33386/593dp.2024.1.2170

Heinssen, R. K., Glass, C. R., & Knight, L. A. (1987). *Assessing computer anxiety: Development and validation of the Computer Anxiety Rating Scale. Computers in Human Behavior*, 3(1), 49-59. https://doi.org/10.1016/0747-5632(87)90010-0

Holland, P. J., Cooper, B., & Hecker, R. (2015). *Electronic monitoring and surveillance in the workplace. Personnel Review*, 44(1), 161-175. https://doi.org/10.1108/PR-11-2013-0211

Jeske, D. (2015). Monitoring what and how: *Psychological implications of electronic performance monitoring. New Technology, Work and Employment*, 30(1), 62-78. https://doi.org/10.1111/ntwe.12039

Jeske, D., & Santuzzi, A. M. (2015). *Monitoring what and how: Psychological implications of electronic performance monitoring. New Technology, Work and Employment*, 30(1), 62-78. https://doi.org/10.1111/ntwe.12039

Johnson, R. D., & Gueutal, H. G. (2012). *Transforming HR Through Technology: The Use of E-HR and HRIS in Organizations*. SHRM Foundation.

Marabelli, M., & Newell, S. (2021). *The lifecycle of algorithmic decision-making systems: Organizational choices and ethical challenges. Journal of Strategic Information Systems*, 30(1), 101-123. https://doi.org/10.1016/j.jsis.2021.101623

Tambe, P. (2019). *Artificial Intelligence in Human Resources Management: Challenges and a Path Forward. California Management Review*, 61(4), 15-42. https://doi.org/10.1177/0008125619867910

Tambe, P., Cappelli, P., & Yakubovich, V. (2019). *Artificial Intelligence in Human Resources Management: Challenges and a Path Forward*. *California Management Review*, 61(4), 15-42. https://doi.org/10.1177/0008125619867910

Zhang, D., & Nunamaker, J. F. (2003). *Powering E-Learning in the New Millennium: An Overview of E-Learning and Enabling Technology*. *Information Systems Frontiers*, 5(2), 207-218. https://doi.org/10.1023/A:1022609809036.

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO

SAN ANTONIO

Escuela de Negocios

ANEXO: **MANUAL DE APOYO PARA LOS PROCESOS DE SELECCIÓN DE PERSONAL Y GESTIÓN DE DATOS**

Enfocado a una empresa de servicios petroleros.

Alexandra Del Rocío Parra Vásquez

Administración de Empresas

Tecnólogo Superior en Administración de Empresas

Quito, 09 de mayo de 2025

Tabla de contenido:

ANEXO

MANUAL DE APOYO PARA LOS PROCESOS DE SELECCIÓN DE PERSONAL Y GESTIÓN DE DATOS

1. Introducción..... 64
2. Objetivo..... 64
3. Indicadores de gestión 64
4. Marco referencial 65
5. Proceso de selección de personal 65
6. Gestión de datos del talento humano..... 66
7. Tecnología de Apoyo..... 66
8. Recomendaciones para la aplicación 67
9. Integración técnica de la inteligencia artificial con el proceso de selección de personal. 67
    - 9.1 Requisición de personal y análisis de perfil 68
    - 9.2 Publicación y difusión automatizada de vacantes..... 68
    - 9.3 Recepción y filtrado inteligente de CVs 68
    - 9.4 Evaluación automatizada (Pre - entrevista) 68
    - 9.5 Evaluación técnica y predictiva 69
    - 9.6 Selección final asistida..... 69
    - 9.7 Contratación e inducción digital..... 69
    - 9.8 Integración con gestión de datos del talento humano..... 70
    - 9.9 Supervisión y ética 70
10. Anexos.

MANUAL DE APOYO PARA LOS PROCESOS DE SELECCIÓN DE PERSONAL Y GESTIÓN DE DATOS

Enfocado a una empresa de servicios petroleros.

---

1. Introducción.

El presente manual tiene como finalidad simplificar y mejorar los procesos de selección de personal y la gestión de datos dentro de una empresa de servicios petroleros, con el fin de garantizar una práctica eficiente, justa y confiable en la gestión del talento humano.

En un mundo donde la competencia es fuerte y la seguridad es esencial, contar con procesos claros nos ayuda a la captación de perfiles técnicos y profesionales adecuados, optimizando los recursos humanos y tecnológicos.

La gestión del talento y la información no es solo una tarea administrativa, sino que también de estrategia. Este manual cuenta con herramientas y pasos prácticos para el personal encargado del reclutamiento y la selección, así como el manejo de datos laborales y personales de los trabajadores.

2. Objetivo.

Crear un entorno claro y organizado para llevar a cabo la selección de personal y gestionar los datos de manera eficiente. Asegurar que este proceso siendo sencillo y transparente, ayude a tomar decisiones en base a indicadores, cumpliendo con las normativas necesarias, y adaptándose a las particularidades del sector petrolero.

3. Indicadores de gestión.

Indicador	Fórmula	Frecuencia	Meta esperada
Tasa de rotación del personal	(# de retiros voluntarios / Total empleados) x 100	Mensual	< 5%
Tiempo promedio de contratación	Días entre apertura y cierre del proceso	Mensual	≤ 20 días
Nivel de satisfacción del proceso	Encuesta a candidatos (promedio escala 1-5)	Trimestral	≥ 4.2

Porcentaje de cumplimiento de perfil	(Candidatos contratados que cumplen perfil / Total contratados) x 100	Semestral	≥ 90%
Tasa de digitalización de datos	(Registros digitales / Total de registros) x 100	Trimestral	100%

4. Marco referencial.

El área laboral en el sector petrolero requiere personas con buenos conocimientos técnicos, experiencia trabajando en lugares con ciertos riesgos, y que puedan adaptarse a turnos cambiantes y a estar en zonas alejadas. Es por esto que es importante tener en cuenta los siguientes puntos en el proceso:

- Evaluaciones psicotécnicas y médicas rigurosas y rutinarias.
- Validación de competencias en seguridad industrial.
- Manejo ético y seguro de la información personal y técnica del personal.

5. Proceso de selección de personal.

ETAPAS DEL PROCESO		
1.	Solicitud de nuevo personal.	El área que necesita cubrir un puesto completa un formulario para explicar qué tipo de persona requiere.
2.	Publicación de la vacante.	Se difunde el anuncio del puesto en páginas especializadas y plataformas de empleo locales.
3.	Recepción y filtrado de hojas de vida.	Se reciben los currículums y se usa un sistema para ayudar a filtrar los perfiles que más se ajustan al puesto.
4.	Evaluación de candidatos.	Pruebas técnicas, psicológicas y y se realizan entrevistas estructuradas.
5.	Revisión de antecedentes.	Académicos, laborales, legales y de seguridad
6.	Selección final y contratación.	Se elige a la persona ideal, se firma el contrato y se confirma su ingreso a la empresa.
7.	Inducción.	Se le da la bienvenida, se le explica cómo funciona la empresa, su nuevo rol y las normas de seguridad.

6. **Gestión de datos del talento humano.**

PRINCIPIOS CLAVE	
Seguridad:	Aplicación de protocolos ISO/IEC 27001.
Accesibilidad:	Plataforma digital centralizada con control de acceso.
Confidencialidad:	Política de privacidad interna.
Actualización constante:	Validación de datos cada 6 meses.
DATOS A GESTIONAR	
Datos personales:	Identificación, dirección, contacto.
Datos contractuales:	Tipo de contrato, fecha de ingreso, cargo.
Evaluaciones:	Resultados de desempeño y capacitaciones.
Incidentes:	Registros disciplinarios o reconocimientos

7. **Tecnología de Apoyo.**

- Software ATS (Applicant Tracking System): ayuda a recibir, organizar y filtrar las hojas de vida de los postulantes, facilitando la elección de candidatos.
- ERP Recursos Humanos: Permite llevar un control ordenado de la documentación del personal, seguimiento de procesos y otros aspectos administrativos.
- Firma electrónica: se utiliza para firmar contratos y formularios de manera digital, agilizando trámites y reduciendo el uso de papel.
- Plataformas de encuestas: sirven para recoger opiniones de los colaboradores sobre su nivel de satisfacción y el ambiente de trabajo, ayudando a mejorar la gestión interna.

Función	Plataforma recomendada	Plan Básico (USD/mes)	Descripción breve
Selección (ATS)	GPT	Desde $60	Filtrado de CVs y seguimiento de candidatos.
Gestión documental (ERP RRHH)	SAP SuccessFactors	Desde $8 por usuario	Sistema integral para administrar personal y procesos.
Firma electrónica	FirmaEC	Desde $25 por usuario	Permite firmar contratos digitalmente.
Encuestas de clima laboral	SurveyMonkey	Desde $25 por usuario	Mide satisfacción y recoge opiniones.

8. Recomendaciones para la aplicación:

- Capacitar al personal sobre el uso de cada instrumento para asegurar homogeneidad en la recolección.
- Diseñar formularios digitales que puedan integrarse a un sistema de gestión (ERP o SharePoint).
- Validar instrumentos con una prueba piloto en una muestra reducida.
- Realizar triangulación con entrevistas o focus group cuando los indicadores cualitativos (como satisfacción) no sean concluyentes.

9. Integración técnica de la inteligencia artificial con el proceso de selección de personal.

La integración de inteligencia artificial (IA) con el proceso de selección de personal en una empresa de servicios petroleros debe enfocarse en automatizar tareas críticas, reducir tiempos operativos y elevar la calidad del perfil seleccionado, sin reemplazar la supervisión humana.

9.1 Requisición de personal y análisis de perfil	
Técnica aplicada:	Procesamiento de Lenguaje Natural (NLP).
Función:	Analiza solicitudes de vacantes ingresadas por jefes de área y traduce los requerimientos técnicos en palabras clave y criterios de búsqueda estandarizados.
Herramienta sugerida:	API de GPT o IBM Watson NLP para normalizar y estandarizar los perfiles requeridos.

9.2 Publicación y difusión automatizada de vacantes	
Técnica aplicada:	Sistemas integrados con plataformas laborales.
Función:	El sistema publica automáticamente las vacantes en portales especializados (Bumeran, Multitrabajos, Computrabajo) y en redes sociales como LinkedIn mediante un ATS (Applicant Tracking System).
Herramienta sugerida:	Recruitee o Zoho Recruit con integraciones API

9.3 Recepción y filtrado inteligente de CVs	
Técnica aplicada:	Análisis semántico y algoritmos de clasificación.
Función:	El sistema revisa cientos de hojas de vida, extrae información relevante, evalúa competencias, experiencia, certificaciones y clasifica a los candidatos según una puntuación de afinidad al perfil solicitado.
Algoritmos recomendados:	Random Forest, Regresión Logística o Matching Learning supervisado (Scikit-learn, TensorFlow).
Resultado:	Lista priorizada de candidatos con nivel de compatibilidad (%).

9.4 Evaluación automatizada (Pre - entrevista)	
Técnica aplicada:	Entrevistas por chatbot o video-análisis con IA

Función:	Los candidatos preseleccionados completan entrevistas automatizadas con bots que registran texto, voz y video. Se analizan las respuestas, el lenguaje corporal y la voz para evaluar soft skills y consistencia.
Herramientas recomendadas:	HireVue, MyInterview o plataformas propias integradas con OpenAI + análisis facial y de voz.

9.5 Evaluación técnica y predictiva

Técnica aplicada:	Modelos predictivos de desempeño y permanencia.
Función:	Se emplean algoritmos entrenados con datos históricos para predecir el desempeño esperado de cada candidato y su probabilidad de permanencia en el cargo.
Variables de entrada:	Antigüedad previa, rotación, historial de accidentes, formación técnica, sector de experiencia.
Modelo sugerido:	Árboles de decisión entrenados con registros internos.

9.6 Selección final asistida

Técnica aplicada:	Asistente de decisión por IA
Función:	El sistema genera un informe comparativo por candidato con una recomendación técnica, dejando al comité humano la decisión final.
Componentes del informe:	○ Índice de adecuación (IA). ○ Historial analizado. ○ Simulación de productividad esperada. ○ Riesgo de rotación estimado.

9.7 Contratación e inducción digital.

Técnica aplicada:	Automatización de flujos de onboarding

Función:	Generación de contratos digitales, validación documental, asignación de cursos de inducción automática.
Herramientas recomendadas:	FirmaEC, DocuSign, SAP SuccessFactors, plataforma LMS (Learning Management System) integrada.

9.8 Integración con gestión de datos del talento humano.

Todos los datos recolectados durante el proceso de selección alimentan automáticamente la base de datos del sistema de gestión del talento, asegurando que la información del colaborador esté lista desde su ingreso:

- Expediente digital unificado.
- Registro de pruebas.
- Puntuaciones y diagnósticos.
- Trazabilidad del proceso completo.

9.9 Supervisión y ética.

Aunque usamos herramientas de inteligencia artificial para apoyar el proceso de selección, las decisiones importantes siempre las toma una persona. Todo lo que sugiere la IA es revisado por el equipo de talento humano antes de avanzar.

Sabemos que ningún sistema es perfecto. Por eso, revisamos con frecuencia cómo funciona la inteligencia artificial para asegurarnos de que sea justa, transparente y no favorezca o perjudique a nadie injustamente.

Queremos que cada candidato sepa cómo se usan estas herramientas. Por eso, pedimos su autorización de forma clara y voluntaria antes de aplicar inteligencia artificial en su proceso de selección.

ANEXOS FICHAS TÉCNICAS – INDICADORES DE GESTIÓN

	FICHA TÉCNICA – INDICADORES DE GESTIÓN	VERSIÓN:	1.0

FECHA:	dd/mm/aaaa	**CÓDIGO**	CGTIC-DDPTI-2025-IG-0XX
ÁREA REQUIRENTE	Talento Humano.	**INDICADOR ASOCIADO**	Nivel de satisfacción del proceso.
TEMA DEL REQUERIMIENTO			
1. Encuesta de satisfacción del proceso de selección.			
TIPO DE REQUERIMIENTO			
Formato de escala: Likert de 1 a 5 (1 = muy insatisfecho, 5 = muy satisfecho).		**Frecuencia:**	**( )** Anual **( )** Mensual **( )** Semestral **(X)** Trimestral
PRIORIDAD		**IMPACTO**	
(X) Alta **( )** Normal		**(X)** Alto **( )** Medio	

OBJETIVO:	Evaluar la percepción de los candidatos sobre el proceso de selección.
INSTRUMENTO:	Encuesta estructurada: Presencial o Virtual
¿Cómo califica la claridad en la información proporcionada durante el proceso?	• 5 Muy satisfecho • 4 Satisfecho • 3 Ni satisfecho ni insatisfecho • 2 Poco satisfecho • 1 Muy insatisfecho
¿El tiempo de respuesta fue razonable?	• 5 Muy satisfecho • 4 Satisfecho • 3 Ni satisfecho ni insatisfecho • 2 Poco satisfecho • 1 Muy insatisfecho
¿Se sintió tratado con respeto y profesionalismo?	• 5 Muy satisfecho • 4 Satisfecho • 3 Ni satisfecho ni insatisfecho • 2 Poco satisfecho • 1 Muy insatisfecho

REGISTRO:		**Fecha**
Encuestado:		Dd/mm/aaaa
	Nombres y Apellidos	
Analista de TTHH		Dd/mm/aaaa
	Nombres y Apellidos	

	FICHA TÉCNICA – INDICADORES DE GESTIÓN	VERSIÓN:	1.0

FECHA:	dd/mm/aaaa	**CÓDIGO**	CGTIC-DDPTI-2025-IG-0XX
ÁREA REQUIRENTE	Talento Humano.	**INDICADOR ASOCIADO**	Tiempo promedio de contratación.
TEMA DEL REQUERIMIENTO			
2. Registro cronológico de contratación.			
TIPO DE REQUERIMIENTO			
Técnica de análisis: Promedio aritmético.		**Frecuencia:**	**(** **)** Anual **(X)** Mensual **(** **)** Semestral **(** **)** Trimestral
PRIORIDAD		**IMPACTO**	
(X) Alta **(** **)** Normal		**(X)** Alto **(** **)** Medio	
OBJETIVO:	Medir el número de días entre la solicitud de personal y su incorporación.		
INSTRUMENTO:	Formato digital con campos automáticos de fecha (formulario de Google Sheets o software ATS).		
VARIABLES:	○ Fecha de solicitud del cargo. ○ Fecha de publicación de la vacante. ○ Fecha de selección. ○ Fecha de firma de contrato.		

REGSITRO:		**Fecha**
Analista de TTHH		Dd/mm/aaaa
	Nombres y Apellidos	

	FICHA TÉCNICA – INDICADORES DE GESTIÓN	VERSIÓN:	1.0

FECHA:	dd/mm/aaaa	**CÓDIGO**	CGTIC-DDPTI-2025-IG-0XX
ÁREA REQUIRENTE	Talento Humano.	**INDICADOR ASOCIADO**	Porcentaje de cumplimiento del perfil
TEMA DEL REQUERIMIENTO			
3. Ficha técnica del perfil del cargo y evaluación de cumplimiento.			
TIPO DE REQUERIMIENTO			
Técnica de análisis: Conteo porcentual.		**Frecuencia:**	**(** **)** Anual **(** **)** Mensual **(X)** Semestral **(** **)** Trimestral
PRIORIDAD		**IMPACTO**	
(X) Alta **(** **)** Normal		**(X)** Alto **(** **)** Medio	
OBJETIVO:	Verificar si los aspirantes contratados cumplen con el perfil del cargo.		
INSTRUMENTO:	Matriz de comparación de requisitos vs. perfil del contratado.		
VARIABLES CLAVE:	○ Formación académica. ○ Certificaciones técnicas. ○ Experiencia específica. ○ Competencias blandas requeridas.		

REGSITRO:		**Fecha**
Analista de TTHH		Dd/mm/aaaa
	Nombres y Apellidos	

	FICHA TÉCNICA – INDICADORES DE GESTIÓN	VERSIÓN:	1.0

FECHA:	dd/mm/aaaa	**CÓDIGO**	CGTIC-DDPTI-2025-IG-0XX
ÁREA REQUIRENTE	Talento Humano.	**INDICADOR ASOCIADO**	Tasa de rotación del personal.
TEMA DEL REQUERIMIENTO			
4. Bitácora de rotación de personal.			
TIPO DE REQUERIMIENTO			
Fórmula: (Nº de salidas voluntarias / Total de empleados activos) × 100.		**Frecuencia:**	**( )** Anual **(X)** Mensual **( )** Semestral **( )** Trimestral
PRIORIDAD		**IMPACTO**	
(X) Alta **( )** Normal		**(X)** Alto **( )** Medio	
OBJETIVO:	Monitorear la estabilidad del personal en un periodo determinado.		
INSTRUMENTO:	Registro interno de ingresos y salidas		
VARIABLES:	○ Motivo de salida (renuncia, contrato finalizado, despido). ○ Antigüedad del colaborador. ○ Departamento o proyecto asignado.		

REGSITRO:		**Fecha**
Analista de TTHH		Dd/mm/aaaa
	Nombres y Apellidos	

	FICHA TÉCNICA – INDICADORES DE GESTIÓN	VERSIÓN:	1.0

FECHA:	dd/mm/aaaa	**CÓDIGO**	CGTIC-DDPTI-2025-IG-0XX
ÁREA REQUIRENTE	Talento Humano.	**INDICADOR ASOCIADO**	Tasa de digitalización de datos.
TEMA DEL REQUERIMIENTO			
5. Reporte de digitalización de datos.			
TIPO DE REQUERIMIENTO			
Herramienta sugerida: Dashboard de seguimiento en Excel o Power BI.		**Frecuencia:**	**(** **)** Anual **(** **)** Mensual **(** **)** Semestral (X) Trimestral
PRIORIDAD		**IMPACTO**	
(X) Alta **(** **)** Normal		**(X)** Alto **(** **)** Medio	
OBJETIVO:	Medir el grado de documentación sistematizada digitalmente.		
INSTRUMENTO:	Auditoría de archivos físicos vs. registros digitalizados.		
VARIABLES:	○ Total de expedientes físicos existentes. ○ Total de expedientes digitalizados y validados.		

REGSITRO:	
Analista de TTHH	
	Nombres y Apellidos

ANEXOS FICHAS TÉCNICAS – ENCUESTAS

	ENCUESTAS	VERSIÓN:	1.0

FECHA:	dd/mm/aaaa	**CÓDIGO:**	CGTIC-DDPTI-2025-ENC-0XX
ÁREA REQUIRENTE:	Talento Humano.	**DIRIGIDA A:**	LOS CANDIDATOS

1. Evaluación del Proceso de Selección

OBJETIVO:	Medir la opinión de los postulantes respecto a la equidad y efectividad del proceso de selección.
Escala:	De Likert de 1 (muy en desacuerdo) a 5 (muy de acuerdo).

ÍTEM	PREGUNTA	PUNTUACIÓN				
1	La convocatoria fue clara y específica.	1	2	3	4	5
2	Recibí información suficiente sobre el cargo y la empresa.	1	2	3	4	5
3	Recibí información suficiente sobre el cargo y la empresa.	1	2	3	4	5
4	El proceso de selección fue ágil y bien organizado	1	2	3	4	5
5	Me sentí tratado con respeto y amabilidad.	1	2	3	4	5
6	Considero justo el proceso de evaluación técnica.	1	2	3	4	5
7	Me mantuvieron informado durante el proceso.	1	2	3	4	5

SECCIÓN DEL ENCUESTADOR			
Nombre del encuestado:			
Observaciones generales:	(Resumen breve de la actitud del encuestado, datos importantes, etc.)	**Promedio general de satisfacción:**	_____/5
Área mejor valorada:		**Área peor valorada:**	

REGISTRO:		**Fecha**
Analista de TTHH		Dd/mm/aaaa
	Nombres y Apellidos	

	ENCUESTAS	VERSIÓN:	1.0

FECHA:	dd/mm/aaaa	**CÓDIGO:**	CGTIC-DDPTI-2025-ENC-0XX
ÁREA REQUIRENTE:	Talento Humano.	**DIRIGIDA A:**	(post-ingreso) - EMPLEADOS

2. Evaluación de Desempeño del Personal Operativo

OBJETIVO:	Evaluar el desempeño, las habilidades técnicas y las actitudes del personal contratado.
Escala:	1 = Deficiente, 2 = Regular, 3 = Aceptable, 4 = Bueno, 5 = Excelente.

COMPETENCIA	**ÍTEM**	**PUNTUACIÓN**				
Técnica	Cumple con los procedimientos técnicos del área.	1	2	3	4	5
Técnica	Utiliza correctamente los equipos y herramientas.	1	2	3	4	5
Productiva	Cumple con los tiempos establecidos para sus tareas.	1	2	3	4	5
Conductual	Respeta normas de seguridad industrial.	1	2	3	4	5
Conductual	Muestra actitud colaborativa y proactiva.	1	2	3	4	5
Comunicacional	Se comunica de forma clara y efectiva con su equipo.	1	2	3	4	5
Adaptabilidad	Se adapta a cambios y trabaja bajo presión.	1	2	3	4	5

SECCIÓN DEL ENCUESTADOR			
Nombre del encuestado:			
Observaciones generales:	(Resumen breve de la actitud del encuestado, datos importantes, etc.)	**Promedio general de satisfacción:**	
Competencia mejor valorada:		**Competencia peor valorada:**	

REGISTRO:		**Fecha**
Analista de TTHH		Dd/mm/aaaa
	Nombres y Apellidos	

	ENCUESTAS	VERSIÓN:	1.0

FECHA:	dd/mm/aaaa	**CÓDIGO:**	CGTIC-DDPTI-2025-ENC-0XX
ÁREA REQUIRENTE:	Talento Humano.	**DIRIGIDA A:**	(post-ingreso) - EMPLEADOS

3. Satisfacción del Personal con la Gestión de Recursos Humanos.

OBJETIVO:	Conocer la percepción de los empleados sobre el soporte del área de talento humano.
Escala:	1 = Muy insatisfecho, 5 = Muy satisfecho.

ÍTEM	PREGUNTA	PUNTUACIÓN				
1	Estoy satisfecho con la claridad de mi contrato y funciones.	1	2	3	4	5
2	Los procesos administrativos (nómina, permisos) son eficientes.	1	2	3	4	5
3	El área de RRHH responde a mis solicitudes oportunamente.	1	2	3	4	5
4	Se respetan mis derechos laborales y horarios de trabajo.	1	2	3	4	5
5	Siento que hay oportunidades de formación y desarrollo.	1	2	3	4	5
6	Existe un ambiente de trabajo saludable.	1	2	3	4	5
7	Estoy satisfecho con la claridad de mi contrato y funciones.	1	2	3	4	5

8. ¿Qué podría mejorar el área de talento humano?

SECCIÓN DEL ENCUESTADOR			
Nombre del encuestado:			
Observaciones generales:	(Resumen breve de la actitud del encuestado, datos importantes, etc.)	**Promedio general de satisfacción:**	_____/5
Ítem mejor valorada:		**Ítem peor valorada:**	

REGISTRO:		**Fecha**
Analista de TTHH		Dd/mm/aaaa
	Nombres y Apellidos	

CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD

TESA

La Dirección de Titulación, certifica que el trabajo final presentado por **PARRA VASQUEZ ALEXANDRA DEL ROCIO**, ha sido sometido a un análisis de similitud mediante la herramienta Turnitin.

El resultado obtenido refleja un **8%** de similitud, porcentaje que se encuentra dentro de los parámetros establecidos por el Instituto Superior Tecnológico San Antonio – TESA, cumpliendo con los criterios de originalidad y autenticidad académica exigidos.

Quito,27 de mayo del 2025

DIRECCIÓN TITULACIÓN

Pablo Heredia